SECRÉTARIAT DU CONSEIL DU TRÉSOR

Analyse des coûts découlant de la mise en application des lois sur l'accès à l'information et sur la protection des renseignements personnels (AIPRP)

Présenté par
Conseils et Vérification Canada

AVANT-PROPOS

Le Secrétariat du Conseil du Trésor a commandé cette étude pour obtenir un profil global des coûts qu'assume le gouvernement dans le cadre de l'application de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Le rapport met à jour et complète les renseignements obtenus dans le cadre d'études réalisées antérieurement. Toutefois, sa portée est plus vaste car il identifie des facteurs importants qui entraînent une augmentation des coûts des réponses aux demandes d'accès à l'information et de renseignements personnels. De plus, les renseignements se fondent sur un échantillon plus vaste de ministères et d'organismes assujettis à la législation.

L'étude ne vise pas à refléter la politique gouvernementale relative aux frais imposés en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Elle vise à permettre de mieux comprendre les coûts administratifs liés aux réponses aux demandes dans le contexte du barème actuel de frais.

TABLE DES MATIÈRES

Page

SOMMAIRE 1

1. **CONTEXTE** 5
   - Introduction 5
   - Portée et objectifs du projet 5
   - Méthode 6

2. **POUR MIEUX COMPRENDRE LES DEMANDES D'ACCÈS À L'INFORMATION** 7
   - Analyse du temps consacré directement à répondre aux demandes d'accès à l'information 7
   - Analyse des demandes et des sources 9

3. **POUR MIEUX COMPRENDRE LES DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS** 11
   - Analyse du temps consacré directement à répondre aux demandes de renseignements personnels 11
   - Analyse des demandes et des sources 11

4. **SUGGESTIONS DE LA COLLECTIVITÉ DE L'AIPRP** 13
   - Comment le processus d'approbation peut-il être simplifié pour réduire les coûts? 13
   - Comment les pratiques de gestion de l'information peuvent-elles être améliorées pour réduire les coûts? 13
   - Comment votre ministère utilise-t-il les technologies de pointe pour faciliter l'accès à l'information? 14
   - Quels genres d'améliorations doivent être apportées aux politiques et aux règlements pour réduire les coûts? 14
   - Avez-vous d'autres observations à présenter? 15

5. **LES DÉFIS À RELEVER POUR MAINTENIR LA QUALITÉ DES SERVICES DU PROGRAMME D'ACCÈS À L'INFORMATION** 16
   - Concilier les priorités en concurrence 16
   - Obtenir les ressources nécessaires pour appuyer une réponse en temps opportun 17

TABLE DES MATIÈRES (SUITE)

Page

6. L'UTILITÉ DE L'ACTUEL BARÈME DES DROITS 19

7. AUTRES APPROCHES 22

8. SUGGESTIONS SOMMAIRES 24

Annexe A – Questions de sondage posées à la collectivité de l'AIPRP

Annexe B - Réponses de sondage fournies par la collectivité de l'AIPRP

Annexe C – Estimation des coûts généraux

Annexe D – Liste des répondants

Annexe E – Perspective de dix ans sur les coûts, les droits, les années-personnes et les demandes d'accès à l'information

Annexe F – Perspective de dix ans sur les demandes d'accès à l'information par source

Annexe G – Perspective de dix ans sur les coûts, les années-personnes et les demandes de renseignements personnels

SOMMAIRE

Le présent rapport présente les résultats de l'analyse et de la mise à jour par Conseils et Vérification Canada (CVC) des coûts découlant de la mise en application des lois sur l'accès à l'information et sur la protection des renseignements personnels (AIPRP). Voici les objectifs du projet :

- mettre à jour et compléter le profil dressé en 1995 sur les coûts qu'assume le gouvernement pour mener les activités requises afin de répondre aux demandes d'accès à l'information et de renseignements personnels;
- obtenir le point de vue des coordonnateurs de l'AIPRP et des autres intervenants au sujet des possibilités qui pourraient améliorer le rendement du gouvernement au chapitre de la mise en application de ces programmes;
- examiner le barème des droits et déterminer s'il est adéquat;
- passer en revue la méthode utilisée pour prescrire les droits et trouver des solutions de rechange qui permettraient de maintenir plus facilement le barème.

L'étude comportait un sondage mené auprès de tous les ministères et organismes visés par ces deux textes législatifs.

Coûts assumés par le gouvernement

D'après les résultats de notre sondage, nous avons évalué que le total des coûts assumés par le gouvernement pour appuyer les deux programmes, incluant les coûts liés aux Commissariats, est estimé à 48 640 000 $ (39 980 000 $ à l'exclusion des coûts liés aux Commissariats). Nous avons constaté qu'en général, le coût moyen de traitement d'une demande d'accès à l'information ou de renseignements personnels est environ le même qu'en 1993-94. Les coûts généraux assumés par le gouvernement à l'appui de ces programmes ont augmenté par suite de la modification générale de la demande.

Les coûts du Programme d'accès à l'information semblent augmenter à un rythme d'environ 7 % par année. Ce chiffre correspond à l'augmentation annuelle de 8 % du nombre de demandes terminées, et il lui est même légèrement inférieur. L'augmentation globale des coûts totaux depuis 1993-94 est d'environ 41 %. Le nombre de demandes terminées a grimpé de 46 % pendant la même période, pour être porté à 14 340.

Pour ce qui est du Programme de protection des renseignements personnels, les coûts généraux semblent stables. Même si le coût unitaire moyen lié à une demande de renseignements personnels a augmenté de 12 % (traduisant des augmentations importantes des coûts d'administration générale et de locaux assumés par les unités de l'AIPRP et des activités du Bureau du Commissaire à la protection de la vie privée), le nombre de demandes terminées a chuté de 6 % pour être ramené à 36 133.

Point de vue des coordonnateurs

Les membres de la collectivité de l'AIPRP ont indiqué que selon eux, les coûts engagés dans la recherche et l'examen des demandes d'accès à l'information avaient augmenté sensiblement dans les trois dernières années. Cette opinion traduit la perception relative à la pertinence des pratiques de gestion des dossiers, le raffinement accru des demandeurs et leurs accroissements de demandes générales et ouvertes. Certains membres de la collectivité considèrent que le recours accru à des documents électroniques, y compris le courrier électronique, prolonge le temps consacré aux demandes. Notre analyse révèle toutefois que le coût unitaire du traitement n'augmente pas. Il semblerait plutôt que les perceptions d'augmentation des coûts auraient été façonnées par l'augmentation constante du nombre de demandes.

Pour un nombre de ministères et organismes, l'affectation des ressources au Programme d'AI constitue un défi à plus d'un titre. En réaction à l'accroissement de la demande, ils ont réexaminé la méthode qu'ils adoptent pour répondre aux demandes d'AI, y compris les possibilités que pourrait présenter une meilleure utilisation de la technologie. Cependant, face à des taux de croissance de 15 %, 45 % ou 100 % comme ce fut le cas de certaines organisations, il est difficile de s'adapter, même avec l'adoption de pratiques opérationnelles plus efficaces et de la technologie de pointe. Même si les taux de croissance pouvaient être prévus, le nombre d'agents de l'AIPRP chevronnés est insuffisant pour satisfaire à la demande.

Il est également reconnu que de temps à autre, les gestionnaires des opérations sont confrontés à des priorités en concurrence, soit terminer une demande d'AI ou satisfaire aux objectifs opérationnels. Les demandes d'AI sont habituellement ponctuelles et axées sur une question. Il est donc difficile de prévoir la demande et d'affecter des ressources à l'avance. Quand une demande est reçue, il faut souvent faire appel à des ressources déjà affectées aux exigences opérationnelles.

Barème des droits d'AI et les mesures adoptées pour concilier les priorités en concurrence

Conformément aux objectifs du projet et le fait de mettre en relief les possibilités soulevées par les coordonnateurs de l'AIPRP, nous avons apporté un certain nombre de suggestions. Elles sont directement liées au barème des droits (sa pertinence, sa suffisance, sa mise à jour et sa mise en

application) et adopté des mesures afin de permettre aux gestionnaires de programme de mieux concilier les priorités en concurrence susceptibles de découler d'une demande d'AI.

Le barème des droits

Nous suggérons le maintien des droits de demande. Ces droits sont faciles à administrer et ils permettent efficacement d'obtenir une contribution des demandeurs pour les services rendus. Les droits de demande doivent permettre au demandeur d'acheter un service de niveau défini. Ils doivent être fondés sur ce que le public considère comme une contribution raisonnable de la part des demandeurs pour des services d'accès à l'information.

Le barème des droits doit être simplifié et être lié aux droits de demande. Du point de vue du service à la clientèle, cela permettrait d'accroître le caractère prévisible des droits supérieurs au niveau du service de base. Le fait de simplifier le barème des droits devrait réduire l'incidence des plaintes relatives aux droits et le temps requis pour enquêter sur ces plaintes et les régler. Il en résulterait des économies de temps et de coûts pour tous les intéressés, y compris pour le Commissariat à l'information et pour le demandeur.

Nous proposons que le barème des droits doit être mis à jour annuellement. Cette façon évite les hausses vertigineuses et la difficulté de mettre en œuvre des hausses importantes après une longue période. Le barème des droits pourrait être indexé à l'augmentation annuelle moyenne des salaires des fonctionnaires.

Concilier les priorités en concurrence

Le Parlement s'attend à ce que les programmes gouvernementaux, y compris le Programme d'AI, soient exécutés de manière à satisfaire aux besoins des citoyens auxquels ils s'adressent, ainsi qu'aux attentes plus générales du public. Le contribuable s'attend à ce que tous les programmes soient exécutés prudemment et dans le respect des fonds qui y sont affectés. La politique du gouvernement en matière de recouvrement des coûts précise que les utilisateurs doivent payer une juste part des services reçus. Le droit d'accès aux documents sous le contrôle du gouvernement pour le citoyen est enchâssé dans la *Loi sur l'accès à l'information* d'une manière qui supplée aux autres moyens d'accès à l'information. Du point de vue d'un organisme gouvernemental, l'actuel cadre législatif ne prévoit pas suffisamment de moyens de concilier ces priorités quand il y a concurrence.

Il est toutefois possible de permettre à un ministère ou à un organisme de mieux concilier ces priorités en concurrence et de réduire le chevauchement des efforts susceptible de découler de la réponse à une demande d'AI ou de RP, notamment au moyen :

- de l'harmonisation du droit d'accès à l'information prévu dans les lois sur l'AIPRP avec d'autres lois qui confèrent un droit d'accès;
- de dispositions relatives aux demandes volumineuses et répétitives;
- de mesures d'agréger des demandes pour information où des demandes multiples sont présentées par une personne.

Nous proposons en outre l'instauration de seuils de coûts au-delà desquels un ministère ou un organisme ne serait pas tenu de répondre à une demande d'AI. Cette suggestion nécessiterait un changement législatif. Elle reconnaît la nécessité d'assurer la continuité des autres programmes publics et de gérer les ressources financières prudemment, compte tenu des répercussions que peut avoir une demande d'AI au chapitre des ressources pour les opérations.

Droits pour les demandes de renseignements personnels

Nous avons également examiné la question des droits en ce qui a trait aux demandes de renseignements personnels comme le prévoit la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. À l'heure actuelle, aucun droit n'est perçu et il n'est pas proposé d'en instaurer étant donné qu'il est dans l'intérêt du gouvernement de veiller à ce que ses dossiers soient gardés à jour et exacts.

1. Contexte

Introduction

Le Secrétariat du Conseil du Trésor a demandé à Conseils et Vérification Canada de procéder à une mise à jour de l'analyse de 1993-94 portant sur les coûts découlant de la mise en application des lois sur l'AIPRP, qui avait été effectuée en 1995. Outre le fait de mettre à jour l'analyse de 1993-94, le présent rapport fournit de l'information sur :

- la nature des demandes présentées aux termes des Programmes d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels;
- les suggestions présentées par la collectivité de l'AIPRP au sujet de ce qui peut être fait pour réduire les coûts administratifs tout en veillant à ce que l'esprit des lois soit respecté;
- nos suggestions fondées sur notre analyse des résultats du sondage et des lois comparables appliquées par d'autres administrations.

Les deux premières sections du présent rapport présentent notre analyse des demandes. Elles sont suivies par un résumé des possibilités suggéré par les coordonnateurs de l'AIPRP. Les questions posées à la collectivité de l'AIPRP dans notre sondage se trouvent à l'annexe A, et un résumé des réponses se trouve à l'annexe B.

Les autres sections du rapport portent sur le contexte opérationnel dans lequel les ministères et organismes répondent aux demandes d'information, l'utilité de l'actuel barème des droits, les autres méthodes inspirées d'autres administrations ou suggérées par celles-ci, ainsi que nos suggestions inspirées de l'expérience et des suggestions d'autres intéressés. Parmi nos suggestions, mentionnons l'adoption de mesures qui simplifieraient l'administration des droits et permettraient aux ministères et aux organismes de mieux concilier les priorités en opposition.

L'annexe C présente une estimation des coûts généraux engagés pour satisfaire aux exigences des lois sur l'accès à l'information et sur la protection des renseignements personnels pendant l'exercice 1998-99.

Objectifs et portée du projet

Voici les objectifs du projet :

- mettre à jour et compléter le profil dressé en 1995 sur les coûts qu'assume le gouvernement pour mener les activités requises afin de répondre aux demandes d'accès à l'information et de renseignements personnels;

- obtenir le point de vue des coordonnateurs de l'AIPRP et des autres intervenants au sujet des possibilités qui pourraient améliorer le rendement du gouvernement au chapitre de la mise en application de ces programmes;
- examiner le barème des droits et déterminer s'il est adéquat;
- passer en revue la méthode utilisée pour prescrire les droits et trouver des solutions de rechange qui permettraient de maintenir plus facilement le barème.

Tous les ministères et organismes assujettis aux lois sur l'AIPRP ont répondu à un sondage qui a permis de confirmer les coûts déclarés et d'obtenir de plus amples renseignements sur les coûts engagés. Dans la mesure du possible, les évaluations des coûts effectuées dans le cadre de la présente analyse comprennent les frais de justice et les coûts des organismes centraux, y compris ceux du Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT), du Conseil privé et du ministère de la Justice.

Méthode

Puisque le SCT souhaitait que tous les ministères et organismes participent au processus, nous avons mené auprès d'eux un sondage pour obtenir les données requises afin d'évaluer les coûts et donner l'occasion à toute la collectivité de l'AIPRP de formuler des suggestions. Le questionnaire utilisé pour effectuer l'analyse de 1995 a servi de fondement à ce sondage. Toutefois, nous l'avons modifié pour qu'il fasse état des intérêts particuliers des représentants du SCT et du Bureau du Conseil privé. Nous avons fait parvenir la version provisoire du sondage au Commissariat à l'information et au Commissariat à la protection de la vie privée. Nous avons discuté de l'analyse et du sondage avec les représentants du Commissariat à la protection de la vie privée, mais ces derniers n'ont pas formulé de suggestions sur la disposition générale du sondage. Nous n'avons pas eu l'occasion de rencontrer les représentants du Commissariat à l'information et ceux-ci n'ont fourni aucune rétroaction sur le sondage.

Le sondage a été envoyé par courrier électronique et par télécopieur à 135 ministères et organismes. Un sondage distinct, conçu pour les unités des services juridiques (USJ), a été distribué à 57 USJ. Avant d'envoyer le sondage des USJ, nous avons demandé aux unités de l'AIPRP si elles consultaient régulièrement leur USJ. Seuls les organismes au sein desquels se tenait ce genre de consultation ont reçu le sondage des USJ. Les évaluations des coûts sont fondées sur les 107 ministères et organismes qui étaient assujettis aux deux lois pendant l'exercice 1998-99. Les 28 autres organismes ne sont visés par ces lois ou n'ont accepté d'assumer l'entière responsabilité des demandes d'AIPRP que depuis l'exercice 1999-00. Nous n'avons pas inclus ces organismes dans notre évaluation des coûts, mais nous leur avions demandé de formuler des commentaires sur les autres aspects du sondage. Une liste des répondants se trouve à l'annexe D.

2. Pour mieux comprendre les demandes d'accès à l'information

Comme on peut le voir à l'annexe C, une augmentation de 46 % du nombre de demandes a été observée dans les cinq dernières années. Les coûts afférents ont augmenté parallèlement de 41 %. Cependant, une transformation des tendances en matière de coûts a pu être observée. En moyenne, les coûts de recherche ont baissé sensiblement – d'environ 30 %. Ces économies ont été compensées par l'accroissement des coûts des activités administratives et autres (64 %) directement liées au traitement des demandes et par l'augmentation importante des coûts de réponse aux plaintes (104 %). Une croissance marquée (316 %) des coûts des agences centrales a été constatée à la suite de l'inclusion de plus de facteurs associés aux fonctions de soutien à l'échelle de l'administration fédérale et d'une augmentation des ressources attribuées à ces fonctions.

Analyse du temps consacré directement[1] à répondre aux demandes d'accès à l'information

Les tendances observées sur le plan des coûts sont conformes aux observations présentées par la collectivité de l'AIPRP, et elles révèlent que les coûts généraux ont augmenté sensiblement. De façon unitaire, les coûts généraux sont stables ou ils baissent légèrement. Dans le cadre de l'analyse du temps consacré à chaque demande en 1998-99, il a été constaté qu'il a fallu environ 38 heures pour répondre à chaque demande, en incluant le temps requis pour régler les plaintes afférentes (voir le tableau 1 ci-après). Ce chiffre ressemble aux 40 heures qui avaient été estimées en 1993-94. Cependant, le temps de recherche est d'environ la moitié de ce qu'il était en 1993-94. En revanche, les coûts liés au temps consacré directement à l'administration et au règlement des plaintes ont augmenté radicalement. Le temps de préparation et d'examen semble relativement stable.

Tableau 1 :

	1998-99		1993-94		*Variation en %*
	Heures	**%**	**Heures**	**%**	
Temps de traitement moyen					
Recherche	3,77	10	7,86	20	(52)
Préparation	5,53	15	5,31	13	4
Examen	17,94	48	18,18	45	(1)
Administration et autres	7,11	19	6,37	16	12
Total du temps de traitement moyen	**34,35**	91	**37,72**	94	**(9)**
Plaintes	3,27	9	2,35	6	40

[1] Le temps consacré directement à l'AI s'entend du temps consacré directement au traitement des demandes et des plaintes afférentes par l'unité de l'AIPRP et le BPR.

Total du temps moyen consacré directement aux demandes	**37,62**	100	**40,07**	100	**(6)**

Les coordonnateurs de l'AIPRP ont été invités à décrire les tendances observées dans les trois dernières années. Les répondants ont indiqué que la tendance à l'augmentation était généralisée, y compris au chapitre de la complexité des demandes, du coût pour terminer une demande, du temps de réponse, et du nombre de plaintes.

Les coûts généraux augmentent. Les augmentations de coût semblent liées à l'accroissement du volume des demandes. Le coût unitaire moyen du traitement de chaque demande, en comparaison de 1993-94, semble baisser légèrement. La fréquence accrue avec laquelle les demandes concernent la participation des cadres supérieurs pourrait avoir contribué à créer la perception selon laquelle les coûts et la complexité des demandes augmentent. La direction est donc devenue plus sensibilisée à l'incidence des demandes sur les ressources et sur la capacité qu'elle a de s'acquitter des exigences et des engagements opérationnels des programmes. Pour une discussion approfondie de la question des priorités en opposition, voir les *Défis à relever pour maintenir la qualité des services du Programme d'accès à l'information,* en page 19 à la section 5.

Dans le cadre d'une séance en groupe de réflexion à laquelle assistaient 7 ministères, il a été avancé que le taux de croissance annuelle de 7 % du nombre de demandes terminées était attribuable au raffinement accru des demandeurs (c.-à-d. qu'ils connaissent mieux leurs droits et savent davantage comment les exercer), y compris leur tendance à porter plainte quand il y a des retards ou quand des renseignements attendus sont absents ou ne sont pas fournis.

La baisse déclarée du temps de recherche a constitué une surprise pour le groupe de réflexion. La situation inverse était attendue, compte tenu de la perception au sein du groupe relativement à l'état général des pratiques de gestion des dossiers et à la multiplication des différents supports dans lesquels sont détenus les renseignements du gouvernement. Il faut déployer de grands efforts pour épurer les documents électroniques et les courriels et éliminer les dossiers en double. Ce facteur était perçu comme un élément de prolongation du temps de recherche. Pour certaines organisations, la complexité et les coûts unitaires pourraient effectivement augmenter, mais le temps de recherche général semble plutôt diminuer. La réduction du temps de recherche observée par rapport à l'année de base 1993-94 s'explique par un certain nombre de facteurs :

- L'étude antérieure avait été menée dans la foulée de l'Examen des programmes et de la réorganisation d'un grand nombre de ministères. La stabilité relative des ministères et des organismes depuis ce temps a probablement eu une incidence positive sur le temps de recherche.

- Les répondants ont indiqué dans leurs suggestions présentées à la partie I du sondage que la technologie était davantage exploitée et que plusieurs grands ministères avaient récemment adopté des mesures visant à simplifier leurs processus.

- Citoyenneté et Immigration Canada, qui constitue 19 % du volume total des demandes terminées, a révélé que malgré la tendance à la complexité accrue, les coûts sont stables ou diminuent.

- Une analyse comparative de l'estimation de 1993-94 et de celle de 1998-99 suggère qu'au sein des organisations recevant un nombre relativement peu élevé de demandes d'accès à l'information, les coûts de traitement sont d'environ la moitié de ce qu'ils sont au sein des autres organisations. L'examen des observations présentées par des organisations plus petites confirme cette analyse. En général, les organisations plus petites peuvent trouver plus rapidement et facilement l'information demandée, elles ont des niveaux d'approbation moins nombreux, et elles reçoivent un nombre moins élevé de demandes exigeant un examen détaillé.

- L'accroissement du volume des demandes en soi a été perçu par le groupe de réflexion comme exerçant un effet positif sur le temps de recherche, « les BPR (bureaux de première responsabilité) connaissent la marche des opérations. Le processus d'extraction des dossiers n'est pas fastidieux. Les BPR consacrent la plus grande partie de leur temps à examiner des dossiers au titre des exemptions, à discuter du caractère délicat de l'information et à débattre de ce qui devrait être exempté et de ce qui doit être considéré comme des renseignements de nature délicate. » Le traitement des demandes d'accès à l'information semble être devenu un service de nature courante pour certains ministères et organismes.

Même si le coût général de traitement de chaque demande semble stable, il a été souligné qu'il faut consacrer davantage de temps à préciser et à faciliter une réponse (augmentation de 12 % du temps consacré directement à l'administration) et à régler les plaintes (augmentation de 40 %). Par ailleurs, on a constaté une diminution de 52 % du temps de recherche.

Analyse des demandes et des sources

Les répondants ont indiqué que le raffinement accru des demandeurs et que l'intérêt plus grand pour les activités gouvernementales et pour l'actualité font augmenter la demande globale. Le nombre de plaintes augmente à l'instar du nombre de demandes. La fréquence des plaintes semble toutefois augmenter à un rythme plus rapide, ce qui est encore conforme à la perception selon laquelle les demandeurs connaissent davantage leurs droits et n'hésitent pas à les exercer. En 1993-94, le règlement des plaintes a représenté 6 % du temps relatif aux demandes. Pour 1998-99, on estime que le règlement des plaintes occupe 9 % du temps consacré directement aux demandes. Même si les observations présentées par les répondants indiquent que les plaintes

surviennent pour diverses raisons, la cause la plus fréquente semble être la lenteur du temps de réponse.

Le tableau 2 donne un aperçu de l'identité des demandeurs et de la transformation de la demande par rapport à 1993-94. Deux groupes dominent au chapitre des demandes – le secteur commercial (35 %) et le public (36 %). Les demandeurs du public semblent nombreux et répandus, et ils ont habituellement tendance à ne présenter qu'une seule demande. Le secteur commercial qui, qui inclut des professionnels, est constitué d'un petit nombre de demandeurs, qui ont tendance à présenter des demandes multiples. On estime que 43 % des coûts des services d'accès à l'information servent à satisfaire aux besoins de ce groupe. Ce pourcentage supérieur à un niveau proportionnel pourrait être révélateur de la plus grande complexité des demandes provenant de cette source, qui a davantage tendance à présenter des demandes omnibus ou générales. Les coûts liés aux demandes du public sont proportionnelles à la demande, soit 36 %. Les deux groupes suivants sont les médias (12 % des demandes) et les députés (9,5 % des demandes). Les coûts relatifs aux médias sont estimés à 7 %, et ceux qui sont associés aux demandes des députés, à 8 %. Des coûts inférieurs à un niveau proportionnel pourraient être l'indice de demandes plus précises ou particulières, ou les deux.

Tableau 2 :	**1998-99**		**1993-94** [1]		***Variation en %***
	Nombre	**%**	**Nombre**	**%**	
Source					
Médias	1 730	12	1 048	10,7	65
Universitaires	360	2,5	264	2,7	36
Secteur commercial	5 000	35	3 907	39,9	28
Députés [2]	1 365	9,5	-	s.o.	-
Public	5 150	36	3 809	38,9	71 [3]
Organisations/Autres	735	5	764	7,8	(3,8)
Totaux	14 340	100	9 792	100	46

Note 1 : Les pourcentages sont fondés sur l'analyse des demandes reçues en 1993-94, qui ont été appliquées au total des demandes terminées.

Note 2 : Les exigences de déclaration actuelles n'obligent pas les députés à être nommés comme source. Dans le cadre de notre sondage, nous avons demandé à la collectivité de l'AIPRP de distinguer les demandes des parlementaires. Par exemple, l'Alberta nomme les députés comme source. Au 31 mars 1999, 23 % des demandes de renseignements généraux reçues provenaient d'élus depuis l'entrée en vigueur en Alberta de la *Freedom of Information and Protection of Privacy Act* en 1995.

Note 3 : On suppose que les demandes des députés ont été assimilées aux demandes du public en 1993-94.

Les répondants ont été invités à présenter des observations sur les autres moyens d'accès à l'information. Le taux de réponse à cette question a été faible, ce qui a rendu l'interprétation difficile. Les répondants ont indiqué qu'il était possible de mettre l'information à la disposition du public plus rapidement et facilement, ce qui pourrait réduire le nombre de demandes d'accès à

l'information. Ils ont également indiqué que certains demandeurs recouraient dans une grande mesure aux demandes d'accès à l'information pour obtenir des renseignements déjà fournis par les tribunaux dans le cadre du déroulement normal des procédures judiciaires.

3. Pour mieux comprendre les demandes de renseignements personnels

Les coûts généraux du Programme de protection des renseignements personnels semblent stables, conformément à l'évaluation globale des personnes interrogées. Une analyse des coûts révèle que les coûts de traitement ont baissé de 16 %. Des transformations des coûts ont été décelées – les coûts de recherche ont augmenté de 19 %, tandis que les coûts d'examen ont chuté de 25 %. Les coûts de règlement des plaintes ont grimpé de 30 %. Les coûts indirects à l'appui des unités de l'AIPRP ont augmenté sensiblement (42 %) dans les cinq dernières années, compensant ainsi la réduction des coûts de traitement.

Analyse du temps consacré directement à répondre aux demandes de renseignements personnels

Les personnes interrogées ont indiqué que le temps moyen requis pour répondre à une demande de renseignements personnels a chuté de 9 %. Parallèlement, le temps qu'il faut pour régler des plaintes grimpait de 40 %. On a donc observé une réduction globale de 6 % du temps consacré directement à cet aspect (voir le tableau 3 ci-après).

Il n'est pas possible de connaître les raisons de l'évolution des temps de recherche et d'examen à partir des réponses au sondage ou des observations du groupe de réflexion, à l'exception des plaintes. Les personnes interrogées ont indiqué que le fait qu'elles connaissaient de mieux en mieux leurs droits aux termes de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* contribue à l'augmentation de la fréquence et du coût de règlement des plaintes.

Tableau 3 :

	1998-99		1993-94		*Variation en %*
	Heures	**%**	**Heures**	**%**	
Temps de traitement moyen					
Recherche	1,10	12	0,87	9	26
Préparation	1,04	12	0,98	11	6
Examen	4,12	47	5,17	55	(20)
Administration et autres	1,73	20	1,77	19	(2)
Total du temps de traitement moyen	**7,99**	91	**8,79**	94	**(9)**
Plaintes	0,77	9	0,55	6	40
Total du temps moyen consacré directement aux demandes	**8,76**	100	**9,34**	100	**(6)**

Analyse des demandes et des sources

Les demandes proviennent de clients, de personnes du grand public, des mandataires/avocats qui les représentent, et d'employés. La grande majorité des demandeurs ne présentent qu'une seule

demande (93 %). Moins de 4 % des demandeurs présentent 7 demandes ou plus. Les coûts afférents exigés pour satisfaire aux besoins de ce dernier groupe correspondent à environ 9 % des coûts. Dans environ 60 % du temps, l'information demandée aux termes de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* est accessible ou un examen limité est requis, ou les deux. Cette situation tranche avec celle des demandes présentées aux termes de la *Loi sur l'accès à l'information,* où seulement 28 % de l'information demandée est immédiatement et rapidement disponible et où un examen limité est requis, ou les deux.

Comme pour la *Loi sur l'accès à l'information,* le taux de réponse à la question sur les autres méthodes d'accès a été faible ce qui rend l'interprétation difficile. Les répondants ont indiqué qu'il semble possible de rendre l'information plus facilement et plus rapidement accessible au public, ce qui pourrait réduire la nécessité des demandes d'accès à l'information. Ils ont également révélé que certains demandeurs ont largement recouru à des demandes de renseignements personnels pour obtenir des renseignements qui étaient déjà fournis par les tribunaux dans le cadre du déroulement normal des procédures judiciaires.

4. Suggestions de la collectivité de l'AIPRP

Nous avons demandé le point de vue des coordonnateurs de l'AIPRP au sujet des possibilités qui amélioreraient la performance du gouvernement au titre de l'administration de ces programmes. L'annexe B résume les réponses reçues à chaque question ouverte posée dans le cadre de notre sondage. Pour chaque question, nous avons fourni un résumé de haut niveau des observations reçues. Les observations concernent à la fois l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels, sauf indication contraire.

Comment le processus d'approbation peut-il être simplifié pour réduire les coûts?

Les personnes interrogées ont indiqué que les plus grandes possibilités de simplification résident dans une augmentation dans la délégation d'autorités aux coordonnateurs et une attribution claire des rôles et des responsabilités au chapitre du traitement des demandes. Il faut notamment pour cela préciser le rôle du bureau du ministre, des Services juridiques et des Affaires publiques. Le Secrétariat du Conseil du Trésor pourrait contribuer à la mise au point d'un modèle uniformisé des approbations ministérielles. Parmi les autres suggestions avancées, mentionnons :

- l'offre de processus informels pour accéder à l'information demandée fréquemment;
- communiquer directement avec le BPR pour préciser les exigences et déterminer si l'information peut être communiquée de manière informelle ou non;
- accélérer le traitement des demandes courantes et simples;
- assurer la formation du personnel à l'étape initiale du processus afin de veiller à ce que soient bien comprises les exigences de la Loi et comment appliquer les exemptions;
- Renseigner les cadres supérieurs au sujet des exigences de la Loi et du rôle des coordonnateurs de l'AIPRP.

Les personnes interrogées ont répondu le plus fréquemment qu'il était impossible de simplifier davantage le processus au sein de leur organisation. Plusieurs ont indiqué qu'elles avaient récemment réexaminé et repensé leur approche en matière de traitement des demandes.

Comment les pratiques de gestion de l'information peuvent-elles être améliorées pour réduire les coûts?

Bon nombre de répondants ont établi que la gestion des dossiers pouvait être améliorée. Parmi les suggestions avancées, mentionnons :

- Assurer une formation parallèle ou complémentaire au sein de l'organisation sur les saines pratiques de gestion des dossiers et sur les exigences des lois.

- Faire en sorte que l'information soit plus facilement accessible au public par Internet et dans les salles de lecture et la bibliothèque de l'organisation.

- Perfectionner la technologie et le recours aux documents électroniques et aux systèmes de gestion électronique, y compris au titre de la classification des documents, à mesure qu'ils sont créés, et mieux utiliser cette technologie.

Comment votre ministère utilise-t-il les technologies de pointe pour faciliter l'accès à l'information?

Parmi les exemples de la façon dont la technologie est utilisée pour faciliter l'accès à l'information, mentionnons la prestation de services par Internet, l'instauration de systèmes de gestion des documents électroniques et l'utilisation plus répandue du courrier électronique. Plusieurs répondants ont parlé de relier les systèmes de l'AIPRP et les bases de données opérationnelles afin de faciliter l'acheminement du travail. L'utilisation et les récentes mises à niveau du logiciel de suivi de l'AIPRP sont perçues comme ayant permis de faciliter l'accès à l'information.

Quels genres d'améliorations doivent être apportées aux politiques et aux règlements pour réduire les coûts?

La majorité des personnes interrogées ont suggéré d'augmenter, de modifier ou d'éliminer les droits. Ces observations ont trait à la *Loi sur l'accès à l'information.* Parmi les suggestions avancées, mentionnons :

- créer des droits spéciaux pour les demandeurs professionnels;

- instaurer des dispositions ou le pouvoir d'exercer un effet dissuasif ou de rejeter les demandes dédoublées, répétitives, volumineuses, mal fondées et contrariantes et les plaintes non fondées;

- éliminer les droits de demande, compte tenu de leur coût de perception;

- hausser les droits pour le temps de recherche et de préparation;

- améliorer et mettre à jour la politique relative à la gestion des renseignements détenus par le gouvernement, et favoriser une plus grande observation de celle-ci.

Les deux dernières suggestions comportaient un avantage direct et complémentaire sur les coûts administratifs à l'appui des dispositions des lois qui portent sur l'accès à l'information.

Avez-vous d'autres observations à présenter?

En réponse à cette question, des préoccupations ont été soulevées au sujet du bien-fondé des dispositions de la *Loi sur l'accès à l'information* qui concernent le recouvrement des coûts pour les organismes d'État, qui ont l'obligation réglementaire d'être financièrement autosuffisants. Plus particulièrement, l'information demandée, même si elle est conforme à la loi, pourrait nuire à la capacité qu'a une organisation d'atteindre ses objectifs financiers, conformément à son orientation commerciale. Il est perçu que la Loi rend difficile pour une organisation de protéger les renseignements délicats sur le plan du commerce et de la concurrence.

Un certain nombre de suggestions ont été apportées sous la rubrique des outils et des ressources. Il a été proposé que le SCT dresse une liste des employés ayant reçu une bonne formation afin de pourvoir aux demandes d'affectation à court délai de préavis. Cela permettrait de satisfaire aux pointes enregistrées au chapitre de la demande, qui visent souvent des besoins à court terme. Le SCT pourrait également parrainer un forum où les coordonnateurs de l'AIPRP pourrait se réunir et échanger des idées, partager leur expérience et discuter de sujets importants. Il a également été proposé d'offrir davantage de formation, d'aide et de programmes éducatifs et de sensibilisation parrainés par le Secrétariat du Conseil du Trésor; et de fournir des employés ayant une expérience pratique de l'interprétation de la Loi.

5. Les défis à relever pour maintenir la qualité des services du Programme d'accès à l'information

Les défis posés aux ministères et aux organismes au sein de la collectivité de l'AIPRP ont trait à l'équilibrage des priorités en opposition et à l'obtention des ressources nécessaires à l'appui des réponses en temps opportun.

Concilier les priorités en concurrence

L'aperçu d'Alasdair Roberts, de l'Université Queen's, dans une étude de 1998 intitulée "Assessing Canada's FOI (Freedom of Information) Laws", soulève la question des priorités en concurrence comme suit (traduction) :

> « L'étude tiendra compte du fait que les objectifs de l'accès à l'information sont souvent en concurrence avec d'autres importants objectifs stratégiques, comme la protection de la vie privée des particuliers, ainsi que le maintien de la capacité d'élaboration des politiques et d'observation des lois au sein des administrations publiques. »

Dans les observations qu'il présentait aux coordonnateurs de l'AIPRP le 17 novembre 1998, John Reid, le Commissaire à l'information du Canada, reconnaît également le défi auquel est confronté un gestionnaire de programme afin de concilier la réalisation des priorités opérationnelles et le droit du public à l'information :

> « L'aspect le plus décevant et le plus démoralisant de votre emploi, c'est que, comme vous êtes dans les tranchées (pour utiliser une expression de guerre), vous ne pouvez voir à quel point le rôle que vous exercez est vital pour notre démocratie. Vous évoluez trop souvent au milieu de récriminations au sujet du fardeau de l'accès à l'information. À Santé Canada, combien de fois avez-vous entendu un gestionnaire dire - « Je n'ai pas le temps de chercher des dossiers et de les examiner; mon emploi consiste à empêcher des bébés de mourir. » Et à la Défense nationale, les cadres supérieurs vous expliqueront probablement pourquoi cette mission de maintien de la paix ou cette opération de recherche et de sauvetage a préséance sur le traitement des demandes d'accès à l'information. Vous n'entendez pas ce que j'entends moi-même de la part des députés, des sénateurs et des personnes du grand public – ils chérissent ce droit à l'information qui n'existe que dans quelques pays.

Il est largement reconnu à la fonction publique qu'il faut du temps, de l'énergie et de la bienveillance pour répondre aux demandes d'accès à l'information. Il est également reconnu qu'il est difficile de prévoir la nature, la portée, le synchronisme et le nombre de demandes d'accès à l'information qui pourront être présentées par les demandeurs. Ces facteurs font qu'il est stimulant de répondre à une demande, surtout dans une situation d'urgence, comme pour de l'aide humanitaire ou une mission de maintien de la paix, comme au Kosovo, ou pour le rappel de produits

alimentaires contaminés. Dans un tel cas, une demande d'AI peut causer un réel dilemme pour le BPR, étant donné que les efforts et le délai requis pour répondre à une demande peuvent entrer directement en conflit avec les efforts et l'urgence de la réponse à une situation pressante ou à un impératif opérationnel.

Obtenir les ressources nécessaires à l'appui d'une réponse en temps opportun

Une grande partie des discussions du groupe de réflexion concernait les problèmes pratiques que pose l'affectation des ressources à ce qui constitue essentiellement un service « spécial » de recherche et d'information. La question de l'affectation des ressources concerne la collectivité de l'AIPRP dans l'ensemble et les BPR.

Pour la collectivité de l'AIPRP, il existe deux aspects – l'établissement du budget et la dotation en personnel. Même si la croissance générale, d'après le nombre de demandes terminées, est d'environ 7 %, la croissance du nombre de demandes n'est pas répartie uniformément dans tous les ministères et organismes, et le taux de croissance pour un ministère et un organisme donné peut être difficile à prédire. Par exemple, trois grands ministères ont déclaré que leur taux de croissance pour l'année dernière a été de 15 %, 45 % et 100 % respectivement. Même si une unité d'AIPRP a pu prédire la demande, il est difficile d'obtenir les ressources nécessaires à l'appui de l'exécution du programme face à une aussi forte croissance de la demande. Les demandes de ressources additionnelles entrent en concurrence avec les besoins en ressources des programmes, des opérations et des autres services intégrés d'un ministère ou d'un organisme. Dans certaines circonstances, il faudrait pouvoir envisager à titre spécial un financement supplémentaire pour faire en sorte que les unités de l'AIPRP disposent de suffisamment de ressources pour pouvoir répondre aux demandes en temps opportun.

Même lorsque les budgets de fonctionnement des unités de l'AIPRP sont suffisants, plusieurs coordonnateurs de l'AIPRP ont indiqué qu'il n'existe pas suffisamment d'agents de l'AIPRP pour satisfaire à la demande croissante. Le recrutement et le maintien en poste des employés nécessaires aux unités de l'AIPRP ont été difficiles. Les coordonnateurs de l'AIPRP ont déclaré que le secteur privé n'était pas bien placé pour les aider, étant donné qu'il existe peu de consultants qui s'y connaissent suffisamment en la matière. Parmi les suggestions présentées ci-devant, mentionnons la constitution d'un bassin de compétences, au Secrétariat du Conseil du Trésor, dans lequel les ministères pourraient puiser pour répondre aux pointes à court terme enregistrées au chapitre de la demande, et afin de pourvoir aux postes vacants.

Du point de vue d'un gestionnaire de programme opérationnel ou d'un BPR, lorsque d'importants volumes de demandes d'accès à l'information sont reçus couramment, il est possible de déterminer et de justifier les besoins en ressources dans le cadre du processus d'établissement des budgets, ou d'instaurer de nouveaux services d'information, ou les deux, ou de fournir l'accès à l'information de manière informelle. Une expérience limitée et des demandes peu fréquentes font

qu'il est difficile d'estimer ce qu'il faut pour répondre à une demande; d'obtenir les ressources nécessaires pour accomplir les tâches; ou de mettre en place les processus qui permettraient à l'organisation de répondre à la demande efficacement.

Cela se vérifie particulièrement si la demande est générale ou intrinsèquement complexe, ou les deux, comme une demande visant « tous les dossiers/documents (sous quelque nom que ce soit) concernant [un certain sujet] de 1997 à 1999 inclusivement. » Il pourrait être difficile de déléguer les tâches, même si les ressources permettaient de le faire, étant donné que les agents qualifiés doivent examiner les documents pour confirmer l'exactitude, l'intégralité et le bien-fondé de l'information à communiquer. Dans un tel cas, un gestionnaire de programme pourrait être confronté à un dilemme : devoir satisfaire à la fois aux impératifs opérationnels et au droit du public à l'information en temps opportun. Dans le contexte d'une fonction publique amaigrie et d'une augmentation de 46 % du nombre de demandes terminées dans les cinq dernières années, les pressions auxquelles sont confrontés les BPR ont augmenté sensiblement.

C'est dans ce contexte que les unités de l'AIPRP et les BPR veulent une plus grande marge de manoeuvre quand ils répondent aux demandes des clients.

6. L'utilité de l'actuel barème des droits

En 1998-99, l'État a perçu pour 290 000 $ de droits, soit environ 20 $ par demande. Cette somme inclut les droits de demande de 5 $ pour une demande d'accès à l'information et les 15 $ pour le recouvrement des coûts relatifs au temps de préparation et de recherche admissible. Cela représente un taux de recouvrement d'environ 8 % des coûts afférents, et de 1,4 % de notre estimation du total des coûts de traitement.[2]

Le régime de recouvrement des coûts est complexe, et les facteurs de coût qui sont appliqués sont désuets, ainsi que le décrit en détail le rapport de CVC intitulé « *Analyse des coûts découlant de la mise en application des lois sur l'accès à l'information et sur la protection des renseignements personnels – octobre 1995* ». Le régime de recouvrement des coûts applique différentes règles aux diverses activités liées à la réponse à une demande. Le temps de recherche et de préparation est admissible au titre du recouvrement des coûts, mais seulement après une période de 5 heures. Cependant, le temps consacré à l'administration directe d'une demande et le temps d'examen ne sont pas recouvrables. Des estimations du temps nécessaire permettent d'établir le plafond des droits à appliquer.

Les estimations des coûts sont déterminées par le ministère ou l'organisme et sont assujetties à un appel qui peut être présenté par le demandeur, sans frais, au moyen d'une plainte portée auprès du Commissaire à l'information. Comme il n'y a aucun autre coût ni aucune autre conséquence pour un demandeur qui porte plainte, ce dernier a tout intérêt à le faire. La détermination des droits n'est pas précise. La classification des activités est sujette à l'interprétation. Il est difficile d'estimer avec précision les ressources qui seront requises et le temps qu'il faudra pour répondre à une demande, surtout si elle est générale ou complexe. Ces conditions font que la méthode actuelle d'imposition de droits constitue une source de contradiction et de frustration.

Même si notre étude n'a pas porté directement sur ces données, l'estimation et la détermination finales des droits à payer coûtent probablement davantage à l'État en temps d'administration irrécouvrable et en règlement de plaintes que ce qu'elles permettent de recouvrer (en 1998-99, le total de la somme recouvrée s'est chiffré à 290 000 $). Étant donné le taux de recouvrement de 8 % et en tenant compte du temps consacré à l'administration des droits, l'actuel barème des droits est inefficace et il n'est pas rentable.

Notre étude de 1995 renfermait un certain nombre de suggestions de mise à jour du barème des droits et d'amélioration du recouvrement des coûts. À ce moment-là, nous avons soulevé la question concernant les objectifs de recouvrement des coûts sous l'angle de l'intention visée par la Loi et de l'incidence des droits sur l'accès à l'information. Dans le cadre de l'examen des lois

[2] Voir l'annexe C, « Estimation des coûts généraux », page C-5, *Analyse des coûts admissibles et récupérables* pour plus de détails.

fédérales australiennes qu'elle menait en 1995, la Commission australienne de réforme du droit (CARD) présentait des observations analogues en ce qui a trait à l'efficacité et à la performance du régime australien de recouvrement des coûts. Ces opinions sont conformes à celles qui ont été exprimées par les coordonnateurs de l'AIPRP dans le cadre de l'étude en cours, ainsi que lors de notre étude menée en 1995. Les observations de la CARD sont présentées ci-après.

« Le régime de recouvrement des coûts doit être conforme à l'objet de la Loi. Il est contradictoire que la Loi incite à la participation aux affaires publiques tout en empêchant les citoyens de participer au processus en imposant des droits prohibitifs. Le coût d'application de la Loi pour les organismes doit être considéré dans le contexte du rôle des lois dans l'approfondissement de la responsabilisation démocratique.

- L'examen de la question [du coût] ne doit pas se restreindre au coût d'opportunité à court terme et il doit inclure les questions cruciales à long terme au sujet de la nature d'une démocratie authentiquement libérale.

- Une trop grande importance a été accordée à des facteurs économiques (comme le recouvrement des coûts) au détriment des bienfaits sociaux (et politiques) inquantifiables tirés du droit d'accès aux documents conféré par la loi sur l'accès à l'information.

Au moment d'évaluer le coût de la prestation de l'information aux termes de la Loi, il est important de ne pas oublier les avantages qui découlent de l'ouverture favorisée par la loi, qui sont en grand nombre intangibles et inquantifiables.

- Une somme de 20 millions de dollars constitue une aubaine pour un outil de responsabilisation publique aussi essentiel. La loi se paie d'elle-même sous la forme d'un comportement plus professionnel, plus prudent et plus soucieux des règles d'éthique de la part des fonctionnaires, qui doivent maintenant exercer leur charge publique aux yeux de tous.

L'application stricte du principe du financement par l'usager garantirait presque assurément que la loi passe à côté de l'objectif visé. On peut toutefois affirmer qu'un accès entièrement gratuit pourrait imposer un fardeau financier et administratif déraisonnable aux ministères et aux organismes. Selon nous, les demandeurs devraient verser une contribution pour éponger le coût de la prestation des renseignements détenus par le gouvernement, mais cette contribution ne devrait pas être trop élevée pour ne pas dissuader le public de demander des renseignements. Le régime des droits et des frais doit faire état du fait que la Loi sur l'accès à l'information consiste surtout à accroître la responsabilisation du gouvernement et la participation du public aux processus décisionnels, et non à produire des recettes ou à assurer le recouvrement des coûts.

Le régime de frais d'accès à l'information avait initialement pour objet de faire en sorte que les usagers de la loi contribuent aux coûts de la mise en application de la Loi. L'adoption d'une approche davantage axée sur le financement par les usagers est survenue en 1986 avec l'instauration de droits de demande et de frais distincts pour le temps consacré à la détermination de la décision. Cela n'a toutefois par permis, ni de près ni de loin, d'en arriver à un recouvrement intégral des coûts. Par exemple, en 1994-95, le coût de la prestation de l'information aux termes de la loi sur l'accès à l'information était estimé par les organismes à 10 383 956 $. Seulement 3,7 % de cette somme a été recouvré au moyen de frais et de droits.

L'actuel régime des droits et des frais d'accès à l'information essuie de sévères critiques de la part des demandeurs et des organismes. Les demandeurs se plaignent des coûts trop élevés et du fait que ceux-ci sont perçus, qu'ils obtiennent l'information ou non. Les demandeurs doivent en effet payer même si tous les documents qu'ils demandent sont soustraits à la loi du fait qu'ils en sont exemptés. Les droits et les frais peuvent donc exercer un effet dissuasif certain.

- Les droits et les frais sont imposés à titre de ticket modérateur afin de réduire la demande, et ainsi réduire le niveau des ressources financées publiquement qui doivent être consacrées à la mise en application de la loi sur l'accès à l'information.

Il semble que certains organismes abusent du système des estimations, et qu'ils établissent des estimations exagérées afin de dissuader les demandeurs de présenter des demandes. En outre, certains organismes interprètent les dispositions de renonciation d'une façon beaucoup trop technique. Certains organismes considèrent que le régime actuel est si compliqué, si fastidieux et qu'il coûte si cher à administrer qu'ils ne se donnent même pas la peine d'imposer des frais pour fournir l'accès à des documents aux termes de la loi sur l'accès à l'information. »

7. Autres approches

Dans le cadre des discussions avec le groupe de réflexion au sujet des autres approches, il a été reconnu que le barème des droits devait être révisé, non pas par souci de recouvrement des coûts, même si la subvention accordée par la Loi aux demandeurs de catégorie professionnelle soulève certaines préoccupations. Les droits produits sont minimes et ils sont versés au Trésor. Les droits sont considérés comme étant difficiles à imposer et à percevoir sur le plan administratif, mais on estime parallèlement qu'ils constituent un moyen efficace de contrôler la demande. Nous avons examiné les lois appliquées par d'autres administrations et des études connexes afin de trouver d'autres approches et d'autres moyens de réaliser les deux objectifs du recouvrement des coûts et du contrôle de la demande, tout en tenant compte de l'importance de préserver le droit d'accès à l'information.

L'étude Roberts et celle de la CARD ont toutes deux recommandé que des modifications soient apportées à l'approche adoptée en matière d'imposition de droits. Roberts a recommandé l'adoption du modèle américain, qui applique des barèmes de droits différentiels selon l'identité du demandeur. Roberts a fait observer que le nombre de demandes d'information de la part de personnes du grand public avait baissé sensiblement quand l'Ontario avait haussé ses droits en 1996. En revanche, les demandes des entreprises n'avaient pas semblé bouger. Pour justifier l'application d'un barème de droits différentiels, il pourrait être invoqué que si le motif du demandeur est la réalisation d'un bénéfice ou d'un gain personnel, plutôt que l'intérêt public en soi, des droits plus élevés doivent être imposés.

Pour ce qui est d'un barème de droits différentiels, la CARD avait soutenu qu'il serait complexe à administrer et qu'il sèmerait la confusion chez les demandeurs. Il serait difficile de déterminer quelles catégories de demandes doivent faire l'objet de frais plus élevés et, dans bon nombre de cas, de déterminer le motif du demandeur. L'application de barèmes de droits différentiels ne tient pas compte du bienfait pour l'ensemble de la société. Prenons l'exemple de la relation entre l'apiculteur et l'exploitant d'une culture fruitière. En tant qu'exploitant d'une culture fruitière, vous n'avez pas intérêt à interdire l'accès à vos arbres aux abeilles de votre voisin, dans le cadre de sa recherche d'un bénéfice tiré de la fabrication du miel. Le demandeur professionnel pourrait être considéré au même titre, puisqu'il permet la diffusion de l'information. Les mesures adoptées par le demandeur professionnel, même s'il le fait pour gagner sa vie, permettent d'assurer la transparence et la responsabilisation des institutions publiques. Dans une société axée sur le savoir, la libre circulation de l'information peut constituer un avantage sur le plan de la concurrence.

La CARD a proposé qu'au lieu de l'actuelle approche de perception de droits fondée sur les mouvements d'entrée, les extrants servent à déterminer les droits. Si aucun document n'est communiqué, il n'y a pas de droits perçus. Par exemple, il a été proposé d'utiliser le nombre de pages communiquées comme base de détermination des droits à payer. Cette approche serait plus

facile à appliquer et à défendre sur le plan administratif. Le Commissaire à l'information aurait un rôle à jouer dans l'établissement du barème des droits; il assurerait la liaison avec le dirigeant principal de l'information afin de déterminer le barème des frais. Ce barème devrait être fondé sur une évaluation réaliste du nombre moyen d'heures qu'un administrateur compétent, au sein d'un organisme doté de systèmes efficaces de gestion des dossiers, devrait consacrer à la recherche et à l'extraction. Il pourrait être mis en vigueur au moyen d'un règlement ou d'un instrument législatif, de façon à être soumis à la surveillance parlementaire. Un barème de droits uniformisé assurerait une plus grande certitude et protégerait les demandeurs contre les organismes dotés de systèmes de gestion de l'information inefficaces. Au moment d'établir le barème des droits, le Commissaire à l'information devrait tenir compte de divers facteurs, comme la technologie de l'information et les systèmes de gestion des dossiers qu'un organisme devrait raisonnablement utiliser. Il est proposé que le barème soit révisé annuellement.

Le projet de loi sur l'accès à l'information du Royaume-Uni, qui a été déposé à la Chambre des communes le 18 novembre 1999, incluait une disposition qui limite les droits à 10 % des coûts marginaux raisonnables. Il renfermait également une disposition qui exempterait les autorités publiques de l'obligation de communiquer l'information demandée si les coûts dépassent un certain seuil prescrit par le secrétaire d'État. Cela permet au secrétaire d'État de prescrire différents montants pour différentes autorités. Cela permet aussi au secrétaire d'État de prendre des règlements qui permettent aux autorités de mettre en commun les coûts des demandes d'information lorsque deux demandes ou plus sont présentées par une personne, ou par deux personnes ou plus qui agissent conjointement. De plus, les autorités publiques ne seraient pas tenues d'acquiescer aux demandes contrariantes, ni aux demandes répétées ou en grande partie semblables provenant de la même personne, sauf si elles sont présentées à des intervalles raisonnables.

La loi australienne sur l'accès à l'information permet le rejet des demandes d'information répétées au sujet desquelles le demandeur a été avisé que cette information était à vendre ou relativement à laquelle l'accès a déjà été refusé. Au sujet du bien-fondé des dispositions permettant à un organisme de rejeter une demande « contrariante », la CARD a déclaré que dans les douze années d'application de la Loi, peu de demandes pouvaient être qualifiées à proprement parler de « contrariantes ». Elle a fait observer que même si cette disposition est largement appuyée, le « caractère contrariant » est un concept plutôt obscur. On craint que certains organismes abusent de ces dispositions, ce qui entraînerait une mise en application imprévisible.

8. Suggestions sommaires

Les programmes de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels sont des programmes réceptifs que fournit le gouvernement aux citoyens. Les gouvernements ne peuvent élargir leur services aussi facilement que le fait l'entreprise privée quand ils font face à une demande croissante. La loi fédérale, *Loi sur l'accès à l'information*, n'impose pas de limite au nombre de demandes et elle ne donne pas aux ministères et aux organismes les moyens de combiner ou de rejeter les demandes, dans la même mesure où cela existe ou est envisagé dans d'autres administrations. L'actuel barème des droits est modeste, en comparaison de celui d'autres administrations, et sa mise en application semble caractérisée par les mêmes difficultés.

Nous proposons un certain nombre de suggestions inspirées d'approches adoptées par d'autres administrations. Ces suggestions ont trait à des mesures qui permettraient à la fois de simplifier la mise en application des droits et d'aider les ministères et organismes à mieux concilier leurs priorités en concurrence. Nous proposons également que des discussions directes soient tenues avec des représentants des divers groupes clients afin d'obtenir leur point de vue et leurs observations sur les propositions de changement. Cette section se termine par des observations générales sur les droits présentées à titre informatif.

- **Conserver les droits d'application** – Les droits d'application sont faciles à administrer et ils ne sont pas assujettis au processus de plainte. Étant donné que l'actuel régime d'imposition des frais est inefficace et que la recherche du recouvrement des coûts pourrait nuire à l'accès, les droits de demande doivent être conservés, mais en tenant de plus en plus compte des coûts importants qui sont engagés, et rarement recouvrés, dans la réponse à une demande.

  La CARD australienne a proposé que les droits de base soient fixés à un niveau qui prévoit une contribution raisonnable de la part du client pour le service qui lui est fourni, sans être trop élevé pour ne pas dissuader le public d'invoquer la loi. En Australie, les droits de demande sont de 30 $, un niveau que la CARD ne considère pas comme étant un facteur de dissuasion déraisonnable. La CARD a proposé que si aucun document n'est communiqué, aucun droit ne doit être perçu. Cette prise de position ne tient pas compte de la valeur ajoutée que constitue le fait de savoir qu'aucun dossier n'est disponible ou que les dossiers demandés sont retenus. De plus, le fait de rembourser des droits imposerait des coûts administratifs additionnels à l'État. En conséquence, les droits ne doivent pas être remboursables.

- **Assujettir les droits de demande à un niveau de service défini** – Le projet de loi du Royaume-Uni renfermait une proposition, laquelle 10 % des coûts marginaux raisonnables constituerait le plafond des coûts à recouvrer. Nous avons estimé qu'en 1998-1999, l'État a recouvré environ 8 % des coûts liés au temps de recherche et de préparation. Ce pourcentage a grimpé à 11 % en incluant les droits de demande. En assujettissant les droits de demande à un taux de recouvrement des coûts marginaux raisonnables, le gouvernement pourrait éviter

la discussion sur la nature d'une activité et sur sa classification, ainsi que sur les cas dans lesquels les coûts pourraient être levés, et dans quelle mesure. Par exemple, selon une analyse des coûts liés à une demande moyenne et d'après un taux de recouvrement de 10 %, les droits de demande seraient de 30 $[3]. Cela représente environ 10 heures de recherche et de préparation ou 300 $ de coûts marginaux raisonnables. Elle tient compte des coûts différentiels de l'administration directe du traitement d'une demande.

- **Simplifier le fondement des droits d'estimation supérieurs au niveau de base de service acheté par les droits de demande** – Les droits sont difficiles à estimer avec précision et à prévoir. Les estimations de droits élevés font souvent l'objet de plaintes.

  Il serait possible d'adopter un barème des droits semblable à celui qui est proposé par la CARD, qui fixe les droits et les coûts recouvrés en fonction du nombre de pages résultant de la recherche. L'avantage de cette approche, c'est que le nombre de pages est facile à mesurer. Cependant, le nombre de pages est plus étroitement lié au temps d'examen, qui est habituellement considéré comme un coût inadmissible. Cette approche pose problème comme base d'estimation des droits, étant donné qu'il est souvent difficile de prévoir le nombre de pages susceptible de résulter d'une recherche. Comme solution de rechange au nombre de pages, il serait possible d'appliquer le temps de recherche.

  Si un barème assorti de catégories est appliqué plutôt qu'un tarif horaire, comme 10 $ de l'heure, les demandeurs auraient une plus grande certitude au sujet des droits. En conséquence, cette approche évite les différends liés à la précision et à la composition des estimations de droits. Cette approche servirait également à simplifier les enquêtes sur les plaintes. Par exemple, si on estime que la recherche doit durer 5 heures ou plus **et** si on estime que le total des coûts admissibles est supérieur à 300 $, les droits seraient fixés selon un barème. Toujours selon notre analyse des coûts, le barème suivant pourrait être envisagé :

  de 5 à 10 heures - 75 $
  de 11 à 20 heures - 150 $
  de 21 à 30 heures - 225 $
  etc.

  Pour illustrer l'application du barème, prenons l'exemple suivant. Si le temps de recherche estimatif est de 15 heures, les droits exigés seraient de 150 $. Les droits de demande initiaux de 30 $ pourraient être portés au crédit du demandeur, de sorte qu'il ne lui resterait que 120 $ à payer avant que la demande soit terminée.

[3] La Loi sur l'accès à l'information limite les droits de demande à un maximum de 25 $.

À titre de règle d'orientation générale, la CARD a proposé qu'un barème des droits soit établi en fonction d'une évaluation réaliste du nombre moyen d'heures qu'un administrateur compétent, au sein d'un organisme doté de systèmes efficaces de gestion des dossiers, devrait consacrer à la recherche et à l'extraction. Ce barème pourrait être mis en application au moyen d'un règlement ou d'un instrument législatif de manière à être assujetti à la surveillance parlementaire. Au moment d'établir le barème des droits, il faudrait tenir compte de divers facteurs, comme la technologie de l'information et les systèmes de gestion des dossiers qu'un organisme devrait raisonnablement appliquer, du temps direct d'administration requis pour préciser la demande et faciliter une réponse, et du pourcentage général des coûts que les clients devraient assumer. Pour protéger les demandeurs contre les organismes dotés de systèmes de gestion de l'information inefficaces, des barèmes de droits réduits pourraient être appliqués si les systèmes ou les pratiques d'un ministère ou d'un organisme, en matière de gestion des dossiers, sont jugés inefficaces ou désuets. Cette évaluation pourrait être établie par l'archiviste national en réponse à des préoccupations exprimées par le Commissariat à l'information.

- **Révision annuelle du barème des droits** – Une révision annuelle permet d'éviter les augmentations abruptes. S'il est décidé que le temps de recherche constitue le fondement du barème des droits, sa révision pourrait être indexée ou liée à l'augmentation annuelle moyenne des dépenses salariales.

- **Instauration de seuils de coût au-delà desquels un ministère ou un organisme ne serait pas tenu de répondre à une demande** – Même si on s'attend à ce que les fonctionnaires répondent à une variété de demandes et même s'ils sont tenus de le faire, des dispositions pourraient permettre à une organisation de ne pas répondre aux demandes ayant d'importantes répercussions sur les ressources. Il ne s'agit pas d'empêcher la présentation de demandes, mais plutôt de favoriser une plus grande précision des demandes et d'aider les demandeurs à prendre conscience de l'incidence de leurs demandes sur les opérations.

  Par exemple, supposons un seuil fixé à 30 000 $. D'après notre analyse des coûts, cela représente environ 900 heures de travail. L'impact direct pour le BPR est estimé à environ 300 heures ou 8 semaines de travail. Au-delà de ce seuil, les demandeurs seraient invités à circonscrire leurs demandes en étant plus précis au sujet des dossiers ou de l'information demandés ou de l'étendue ou de la période visée par ces dossiers, ou des deux. Conformément au barème des droits susmentionné, le temps de recherche estimatif pourrait servir à déterminer à quel moment le seuil de coût a été dépassé. Un seuil de 30 000 $ représente 100 heures de recherche.

- **Instauration d'autres mesures** – Des changements pourraient être apportés à la Loi de façon à permettre aux ministères et aux organismes de mieux concilier les priorités en concurrence et à réduire la répétition des efforts déployés. Il serait notamment possible

d'harmoniser le droit d'accès à l'information prévu dans la *Loi sur l'accès à l'information* et dans la *Loi sur la protection des renseignements personnels* avec les autres lois qui définissent et prévoient d'autres moyens d'accès à l'information, d'appliquer des dispositions qui permettraient de mieux composer avec les demandes volumineuses et répétées, ainsi que des mesures visant à grouper les demandes.

Droits relatifs aux renseignements personnels

La *Loi sur la protection des renseignements personnels* ne prévoit actuellement l'imposition d'aucun droit. Il n'est pas suggéré que des droits soient perçus, étant donné que le gouvernement a intérêt à faire en sorte que les dossiers soient tenus à jour et exacts. Au sujet des droits, la CARD a déclaré ce qui suit :

> Dans la plupart des cas, le particulier n'exerce aucun contrôle sur la façon dont le gouvernement recueille de l'information à son sujet, le cas échéant, ou sur la façon dont cette information est conservée. L'accès à l'information permet au demandeur de protéger sa vie privée et il contribue à l'exactitude des dossiers du gouvernement, ce qui accroît du même coup la responsabilisation. Pour toutes ces raisons, ... l'accès aux renseignements personnels sur un demandeur doit être gratuit. La majorité des présentations, surtout celles qui proviennent de particuliers et de groupes communautaires, appuient cette proposition : dans certains cas, parce qu'ils considèrent que les droits et les frais ne sont pas conforme au principe de base de l'accès à l'information; dans d'autres cas, étant donné qu'il est pratique courante dans certains organismes de ne pas imposer de droits pour l'accès à des renseignements personnels. En revanche, un certain nombre d'organismes sont en faveur de l'imposition de droits symboliques afin d'exercer un effet dissuasif sur les demandes mal fondées.

Annexe A – Questions de sondage posées à la collectivité de l'AIPRP

Structure du sondage

Le sondage est constitué de quatre parties :

Partie I Suggestions pour réduire les coûts tout en respectant l'esprit des lois
Partie II Estimation des coûts en 1998-1999
Partie III Pour mieux comprendre les demandes d'AI
Partie IV Pour mieux comprendre les demandes de RP

PARTIE I - Suggestions pour réduire les coûts tout en respectant l'esprit des lois

Une série de questions ouvertes ont été posées, notamment :

- Comment le processus d'approbation peut-il être simplifié pour réduire les coûts?
- Comment les pratiques de gestion de l'information peuvent-elles être améliorées pour réduire les coûts?
- Comment votre ministère utilise-t-il les technologies de pointe pour faciliter l'accès à l'information?
- Quels genres d'améliorations doivent être apportées aux politiques et aux règlements pour réduire les coûts?
- Avez-vous d'autres observations à présenter?

PARTIE II – Estimation des coûts en 1998-1999

Coûts de l'exploitation de l'unité de l'AIPRP

- Quel a été le total des coûts engagés en 1998-1999 par votre ministère à l'appui de l'exploitation de votre unité de l'AIPRP? Les personnes interrogées ont été invitées à classer les coûts engagés et à répartir les coûts entre l'AI et la PRP.

- Combien d'équivalents temps plein (ETP) ont été utilisés par l'unité de l'AIPRP à l'appui de l'administration des lois sur l'AIPRP pour l'exercice 1998-1999? Les personnes interrogées ont été invités à répartir les ETP entre l'AI et la PRP.

- Les personnes interrogées ont été invitées à attribuer un *pourcentage* des frais de F et E (salaires et autres) aux activités suivantes :

  - Coûts de traitement des demandes d'AIPRP
  - Traitement des plaintes
  - Administration et gestion générales
  - Formation et orientation du personnel à l'extérieur de l'unité
  - Orientation du personnel de la gestion des renseignements détenus par le gouvernement (GRDG) et liaison avec celui-ci
  - Préparation des rapports annuels
  - Autres coûts engagés.

Estimations des coûts engagés par le bureau de première responsabilité (BPR) (c.-à-d. le bureau qui détient les renseignements demandés)

- Les personnes interrogées ont été invitées à estimer le temps consacré au nom de leur organisation à répondre à une demande moyenne en heures de travail. Il a été demandé d'estimer le temps consacré par le BPR, par l'unité de l'AIPRP et par d'autres. Il a été demandé d'établir une estimation pour les demandes d'AI et une autre pour les demandes de RP.

Nature des activités de l'unité de l'AIPRP et du BPR

- Les personnes interrogées ont été invitées à attribuer un *pourcentage* du temps consacré par l'unité de l'AIPRP et par le BPR aux activités suivantes :

  - Recherche de l'information
  - Préparation de l'information
  - Examen de l'information au titre des exemptions et des exclusions
  - Administration
  - Autres

Il fallait établir une estimation pour les demandes d'AI et une autre pour les demandes de RP.

Systèmes d'information

- Les répondants ont été interrogés au sujet des systèmes et des pratiques servant à consigner les demandes d'AIPRP et les coûts afférents et à en assurer le suivi.

PARTIE III - Pour mieux comprendre les demandes d'AI et Partie IV - Pour mieux comprendre les demandes de RP

Des questions semblables ont été posées pour chacun des programmes afin d'évaluer les tendances actuelles, la source des demandes et des plaintes, les raisons invoquées, les répercussions sur les coûts, la fréquence des demandes par demandeur, la complexité des demandes et l'existence ou la possibilité d'autres moyens d'accès à l'information.

Plus particulièrement, les personnes interrogées ont été invitées à :

1. Présenter des observations sur les analyses ou les études menées par leur unité au sujet de la nature des demandes reçues, le cas échéant.

2. Décrire et à expliquer les raisons des tendances en cours dans les trois dernières années, sous l'angle de la complexité des demandes, du nombre de demandes, du coût des réponses et du temps de réponse.

3. Déterminer les sources des demandes et à fournir de l'information sur les motifs des demandes par source. Des sources ont été suggérées pour l'AI et elles incluaient les médias, les universitaires, les entreprises, les députés, le public et d'autres. Aucune suggestion n'a été avancée pour les demandes de RP.

4. Classer les demandeurs par la fréquence des demandes présentées.

5. Déterminer la source des plaintes et leurs motifs.

6. Évaluer le pourcentage de tous les coûts liés au traitement des demandes et des plaintes pour chaque source.

7. Classer la complexité relative des demandes en comparaison d'une série d'affirmations, comme suit :

    - L'information demandée est immédiatement accessible; l'examen requis est nul ou superficiel.
    - L'information demandée requiert temps/effort/consultation auprès d'autres unités pour être extraite ou préparée; l'examen requis est superficiel.
    - L'information demandée requiert temps/effort/consultation auprès d'autres unités pour être extraite ou préparée, et un examen détaillé est requis. La consultation des Services juridiques n'est pas requise.
    - L'information demandée requiert temps/effort/consultation auprès d'autres unités pour être extraite ou préparée, et un examen détaillé est requis. La consultation des Services juridiques est requise.

8. Déterminer la mesure dans laquelle d'autres moyens d'accéder à l'information existent ou pourraient être établis en fonction des scénarios suivants :

   - L'information demandée est déjà publique.
   - L'information demandée n'est pas déjà publique, mais il serait possible qu'elle le soit.
   - L'accès à l'information est prévu par une autre loi. Les personnes interrogées ont été invitées à nommer cette loi, le cas échéant.
   - L'accès à l'information est fourni par les tribunaux par l'entremise du cours normal de procédures judiciaires.
   - L'accès à l'information est possible selon d'autres moyens. Veuillez préciser ces moyens.

   - *Pour les demandes d'AI,* une motion visant la production de documents relatifs à une question soulevée par un député a également été reçue.

Annexe B – Réponses de sondage fournies par la collectivité de l'AIPRP

Introduction

La présente annexe résume les réponses fournies par la collectivité de l'AIPRP pour les parties I, III et IV du sondage. Les taux de réponse sont fournis pour permettre au lecteur de connaître la fréquence des réponses et évaluer l'intérêt pour des questions données.

Les réponses à la partie II du sondage ont été analysées afin d'établir des estimations des coûts des programmes d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels. Les résultats de cette analyse se trouvent à l'annexe C.

Taux de réponse au sondage

Taux de réponse au sondage		
	Organisations	**Taux de réponse**
Total de la population (organisations ayant reçu le sondage)	135	--
Total des réponses à la partie 2 du sondage	65	49 %
Total des réponses aux parties 1, 3 et 4 du sondage	81	60 %

Résultats pour les parties 1 et 3 du sondage		
Accès à l'information	**Organisations**	**Total des demandes terminées en 1998-99**
Répondants figurant dans la base de données du SCT au 31 mars 1999	58	12 004
Répondants ne figurant pas dans la base de données du SCT	23	s.o.
Total des réponses	81	12 004
Organisations figurant dans la base de données du SCT avec des données	86	14 340
Organisations figurant dans la base de données du SCT sans données	17	s.o.
Organisations figurant dans la base de données du SCT	103	14 340
Champ d'application du sondage en pourcentage (12 004 / 14 340)		**84 %**

Résultats pour les parties 1 et 4 du sondage		
Protection des renseignements personnels	**Organisations**	**Total des demandes terminées en 1998-99**
Répondants figurant dans la base de données du SCT au 31 mars 1999	61	34 618
Répondants ne figurant pas dans la base de données du SCT	20	s.o.
Total des réponses	81	34 618
Organisations figurant dans la base de données du SCT avec des données	57	36 313
Organisations figurant dans la base de données du SCT sans données	52	s.o.
Organisations figurant dans la base de données du SCT	109	36 313
Champ d'application du sondage en pourcentage (34 618 / 36 313)		**96 %**

Partie I – Résumé des observations présentées par les coordonnateurs de l'AIPRP en réponse aux questions ouvertes sur la façon de réduire les coûts tout en respectant l'esprit des lois

Question 1 : Comment le processus d'approbation peut-il être simplifié pour réduire les coûts? Taux de réponse du total des organisations ayant participé : 52 % Taux de réponse du total de la population : 32 %	
Réponse et fréquence[4]	
<u>Plus grande délégation de pouvoirs / Modifications des rôles et des responsabilités</u> ➢ Déléguer la totalité ou la majorité des pouvoirs /fonctions au coordonnateur ministériel de l'AIPRP (5) ➢ Communications ou services juridiques doivent être entièrement distincts ➢ Habituellement, seulement 2 personnes pour le processus d'approbation, requiert rarement l'approbation du président ➢ Décisions courantes prises par l'agent de l'AIPRP, tandis que les nouveaux genres de demandes ou celles qui sont susceptibles d'avoir des répercussions sont portées à un plus haut niveau ➢ Délégation descendante pour certaines dispositions de la Loi ➢ Préciser qui a le pouvoir et aux termes de quelles dispositions (2) ➢ Les coordonnateurs de l'AIPRP doivent avoir le pouvoir de traiter et d'autoriser la diffusion de l'information, et de préparer le matériel de communication ➢ Trop grand nombre de niveaux dans le processus ➢ Petit organisme - Processus d'approbation demeure entre les mains du coordonnateur de l'AIPRP en consultation avec un gestionnaire du ministère. Certaines parties de la Loi sont déléguées au président directeur général pour l'autorisation finale avant la communication ➢ Nécessité de sensibiliser davantage la haute direction aux exigences de l'AIPRP et au rôle des coordonnateurs de l'AIPRP. Le Conseil du Trésor peut effectuer des visites dans les ministères à l'appui de ce processus et souligner à la haute direction les défis auxquels sont confrontés les coordonnateurs.	15

[4] Le chiffre dans la colonne de droite indique le nombre de répondants dont les observations sont groupées dans l'autre colonne. Le chiffre entre parenthèses indique le nombre de répondants ayant présenté essentiellement la même observation ou suggestion.

Aucune simplification additionnelle n'est possible ➢ La simplification aurait un effet sur le caractère opportun, plutôt que sur les coûts ➢ Les coûts ne sont pas très élevés (3) ➢ Pas un problème dans les petites institutions (5) ➢ Déjà simplifié (6) ➢ Pas de retards pour les petites organisations	16
Amélioration du processus ➢ Accroître le pouvoir d'exemption à l'AIPRP ou réduire le nombre d'exemptions nécessitant un examen/approbation. ➢ Réduire le nombre de trousses de documents nécessitant la rédaction d'infocapsules et l'examen du bureau du ministre ➢ Assurer la formation du personnel à l'étape initiale du processus et veiller à ce que les exemptions soient cohérentes et fassent état des politiques et des pratiques. Veiller à ce tous les documents soient rendus publics ensemble, surtout pour les demandes délicates, afin d'éviter la répétition des demandes. ➢ Examiner périodiquement le processus d'approbation de l'AI avec la haute direction afin de perfectionner et de mettre en œuvre de nouvelles procédures en vue de simplifier le processus ➢ Examiner et simplifier les procédures en éliminant des étapes et en les rendant conformes à d'autres processus, comme celui qui concerne la production des notes.	5
Processus informel ➢ Il faut inciter le public à présenter un plus grand nombre de demandes informelles ➢ Le demandeur doit communiquer directement avec le BPR pour obtenir des précisions et déterminer si l'information peut être rendue publique de façon informelle	2

Outils ➢ L'utilisation d'un système électronique pour tous les dossiers donnerait un accès rapide et facile au coordonnateur de l'AIPRP, sauf pour les dossiers protégés/confidentiels/délicats qui sont surtout traités sans autre consultation. ➢ Établir des règlements plus stricts qui permettraient à certains ministères de rejeter les demandes abusives.	2

Question 2 : Comment les pratiques de gestion de l'information peuvent-elles être améliorées pour réduire les coûts? Taux de réponse du total des organisations ayant participé : 50 % Taux de réponse du total de la population : 30 %	
Réponse et fréquence [1]	
<u>Meilleure gestion des dossiers</u> ➢ Établir des systèmes de classement centralisés et attribuer des ressources suffisantes à la tenue à jour ➢ Trop de temps perdu - Nécessité d'un système qui permet au créateur de classer l'information facilement - Documents manquent d'éléments d'identification qui permettraient de les repérer rapidement ➢ Tous les documents sont classés comme il se doit ➢ Moderniser les fonctions de traitement des fichiers (balayage électronique, imagerie électronique, versions électroniques, recouvrement des coûts par la voie électronique) ➢ Règles de tenue de documents pour toute l'organisation ➢ Système de classement dans un registre central permet l'extraction rapide des dossiers. La correspondance et autres documents doivent absolument passer par le classement central pour éviter la perte de temps attribuable aux recherches ➢ Amélioration du processus de recherche de l'information - Dossiers éparpillés entre les mains d'un trop grand nombre de personnes - Trop grand nombre de dossiers transitoires conservés ➢ Perfectionnement continu du système ➢ Faire une meilleure utilisation du registre central et des dossiers transitoires. Des révisions périodiques des pouvoirs de déclassement et l'élimination des dossiers jetables permettraient au système central de mettre l'accent sur les dossiers constituant la mémoire de l'organisation ➢ Simplification de la tenue de documents - Amélioration de la gestion de l'information - Éviter de reproduire les dossiers, classification des dossiers, système d'archivage/classement bien réglementé, saines pratiques de conservation /destruction des dossiers ➢ Communication vigoureuse des politiques et des procédures ministérielles de gestion de l'information	11

[1] Le chiffre dans la colonne de droite indique le nombre de répondants dont les observations sont groupées dans l'autre colonne. Le chiffre entre parenthèses indique le nombre de répondants ayant présenté essentiellement la même observation ou suggestion.

Accessibilité de l'information ➢ Information maximale pour le public dans Internet (2) ➢ Il devrait y avoir davantage d'information en bibliothèque ➢ Accès informel pour une réponse rapide au client ➢ L'information jugée « publique » devrait être accessible en direct ou dans les bibliothèques ministérielles ➢ Établir une salle d'examen public et fournir du matériel public pour réduire le nombre de demandes	5
Améliorations apportées à la formation ➢ Veiller à ce que le personnel connaisse la GRDG, le système de classification, les barèmes de conservation/aliénation, et les opérations ministérielles ➢ Formation et vérification du système de gestion de l'information ➢ Personnel ayant reçu une bonne formation et consciencieux ➢ Connaissance des pratiques de gestion de l'information pour améliorer le processus et réduire les coûts ➢ Assurer la formation aux pratiques de gestion des dossiers et au nouveau système de suivi de l'AIPRP ➢ Les systèmes de gestion de l'information requièrent des personnes chevronnées et ayant reçu une bonne formation pour faciliter les activités de recherche et d'extraction de l'AIPRP. Solutions humaines, et non seulement techniques ➢ Une plus grande sensibilisation aux politiques et aux objectifs de gestion de l'information et un appui de la haute direction permettraient d'améliorer les pratiques et de réduire les coûts ➢ Sensibiliser les fonctionnaires ministériels - c.-à-d. différence entre dossiers transitoires et dossiers de l'organisation; périodes de conservation et délais d'aliénation à observer; uniformisation du classement électronique; technologie et capacités logicielles	13
Améliorations apportées au processus ➢ Veiller à ce que la chaîne de la structure de gestion de l'information soit saine et sensibiliser les intéressés à l'importance des processus et des procédures de tenue de documents ➢ Tenir les membres du personnel informés ➢ Effort spécial consacré aux arriérés ➢ Surveillance du flux des dossiers ➢ Mise au point et adoption d'un système de gestion de l'information ➢ Système de classement uniforme et barème de conservation des dossiers pris en charge par la section de l'informatique ➢ Gestionnaires de programmes doivent déterminer les dossiers qui serviront de protection pour permettre une plus grande diffusion de l'information par les canaux informels	10

➢ Document d'orientation interne mis au point pour examiner la gestion des dossiers et de l'information, les procédures, les lignes directrices et les pratiques	
<u>Utilisation et amélioration de la technologie</u> ➢ Mise en œuvre rapide des systèmes de gestion de l'information ➢ Amélioration du système de CDAI ➢ Nouveau système de dossiers ➢ Dossiers électroniques pour accélérer la prestation, réduire les coûts de reproduction et de distribution, éviter les arriérés et les plaintes ➢ Appliquer la technologie et veiller à ce que les processus et les procédures soient mis en œuvre dès sa mise en application ➢ Utiliser un système électronique de registre et de gestion des documents ➢ Plus grande participation de l'AIPRP à la mise au point des systèmes d'information ➢ Soutien du CT aux systèmes améliorés et courants de gestion électronique des fichiers et des trousses de formation offertes sur le Web en matière d'AIPRP ➢ Système de gestion électronique – peut permettre de saisir un plus grand nombre de dossiers électroniques et réduire les coûts liés aux systèmes papier, et peut accroître le temps à consacrer à la recherche de l'information ➢ Mise en œuvre d'un système électronique de gestion de l'information AVANT TOUT pour réduire le temps requis et les coûts ➢ Notification par courrier électronique des mises à jour du CT/Justice en matière d'AI/PRP (p. ex. bulletins, recueils de jurisprudence)	11
<u>Autres</u> ➢ Les coûts et le nombre de demandes chez eux sont si peu élevés qu'ils n'ont pas à réviser leurs pratiques de gestion ➢ Organiser un groupe cible pour évaluer les pratiques de gestion de l'information ➢ Accent sur la conception de formules, de documents et sur la cueillette pour éviter un traitement coûteux. Ne plus attendre les observations d'expertise avant de communiquer les résultats de demandes informelles – une forme de communication prépondérante. ➢ Le nombre de demandes va de minime à nul ➢ Les coûts sont minimes. Le traitement des dossiers est minimal et pas exhaustif	5

Question 3 : Comment votre ministère utilise-t-il les technologies de pointe pour faciliter l'accès à l'information? Taux de réponse du total des organisations ayant participé : 58 % Taux de réponse du total de la population: 35 %	
Réponse et fréquence [1]	
<u>Prestation de services par Internet</u> ➢ Utilisation d'un site Web pour éliminer certaines demandes officielles ➢ Affichage de l'information/d'avis /de décisions dans le site Web (10) ➢ Utilisation de la demande d'accès à l'information dans Internet pour faciliter le service ➢ Paiement électronique des demandes ➢ Utilisation accrue du site Web pour les manuels des politiques et les notes de service sur les opérations ➢ Le site Web de la Justice facilite l'accès à l'information sur les activités ministérielles	15
<u>Utilisation de la TI pour faciliter le processus</u> ➢ Bases de données pour les recherches ➢ Essai pilote de la gestion des fichiers par la voie électronique ➢ Système de gestion électronique de documents (SGED) et bases de données pour repérer l'information ➢ Production de rapports /information à partir de la base de données ➢ Classement électronique des rapports ➢ Système informatique pour archiver la correspondance/dossiers dans les bases de données pour y accéder ultérieurement ➢ Réduire les exigences de présentation de rapports ➢ Mettre en œuvre un système de suivi électronique avec l'imagerie et la correspondance de sortie. ➢ Système de gestion électronique pour faciliter la conservation et l'accès (2) ➢ Instaurer un système électronique de gestion des documents pour permettre d'accéder aux documents en un seul dépôt ➢ Les Services ministériels utilisent DOCS pour extraire et sauvegarder des documents. Essai pilote d'un système de tenue des documents et du SGED au titre de la gestion des documents papier et électroniques. Guichet unique d'accès par l'entremise de l'initiative des connaissances ministérielles.	12

[1] Le chiffre dans la colonne de droite indique le nombre de répondants dont les observations sont groupées dans l'autre colonne. Le chiffre entre parenthèses indique le nombre de répondants ayant présenté essentiellement la même observation ou suggestion.

<u>Genres de systèmes et d'utilisations</u> ➢ Cueillette de l'information sur la base de données Access-AMICUS de la Bibliothèque nationale du Canada, qui donne accès à tous les ministères ➢ ATIPflow et système d'information Phoenix à l'ACDI ➢ Système de GED au titre de la gestion des dossiers pour faciliter l'envoi des dossiers et des pièces jointes ➢ Utilisation du système de l'AIPRP pour mieux saisir/manipuler les données ➢ Utilisation d'ATIPflow ➢ Système de suivi des dossiers ➢ Mise à niveau du logiciel du système de suivi de l'AIPRP ➢ ATIPflow pour traiter les demandes d'information et réduire le temps de rassemblement des données ➢ Acceptation des demandes d'accès à l'information présentées par courrier électronique et par télécopieur	9
<u>Utilisation minimale des technologies de pointe</u> ➢ Usage très superficiel (4) ➢ Pas de fonds pour acheter le logiciel ATIPflow nécessaire ➢ On n'utilise pas le système d'information électronique de crainte de manquer des documents qui devraient faire partie d'une demande - Nécessité de travailler aux politiques et aux procédures	7
<u>Utilisation du courrier électronique</u> ➢ Politiques, bulletins, etc. en matière de communication/distribution (4) ➢ Copies de sauvegarde effectuées chaque jour ➢ Acceptation des demandes, autorisation de correspondre, et de parfois communiquer des dossiers (2) ➢ Communication par courrier électronique et transfert de fichiers. Accessibilité aux systèmes des dossiers classés pour éviter d'avoir besoin de l'aide du BPR pour faire imprimer les demandes et y répondre. Préparation des photocopieurs aux fins de la diffusion des communications	8
<u>Autres</u> ➢ Bon nombre d'initiatives sont restreintes par des préoccupations de sécurité, l'incompatibilité des logiciels ou les limites techniques quant à la taille de l'information qui peut être distribuée ➢ Réponse sur disquette dans la mesure du possible (2) ➢ Tous les documents sont produits par la voie électronique ➢ Projets pilotes pour balayer des documents en format électronique. Le système faciliterait la recherche/extraction pour les demandes d'accès à l'information - système électronique de suivi de la correspondance – comporte ses limites.	10

➢ Utilisation de divers systèmes de gestion de l'information sur mesure et commerciaux pour faciliter le traitement, le stockage et l'extraction ➢ Aucune amélioration de la technologie de la gestion des dossiers n'est nécessaire ➢ Révision des lois pour exercer un effet dissuasif sur les demandes mal fondées et faire payer les utilisateurs commerciaux ➢ Utilisation de la technologie du traitement de textes	

Question 4 : Quels genres d'améliorations doivent être apportées aux politiques et aux règlements pour réduire les coûts? Taux de réponse du total des organisations ayant participé : 45 % Taux de réponse du total de la population : 27 %	
Réponse et fréquence [1]	
<u>Révision des droits</u> ➢ Augmenter les droits de demande (5) ➢ Instaurer des droits de traitement pour éliminer les demandes mal fondées et contrariantes ➢ Faire payer des frais de photocopie (2) ➢ Les demandeurs de catégorie professionnelle devraient payer des droits intégraux (2) ➢ Le fait de modifier le barème des droits pour les demandes de portée générale permettra de restreindre la portée des demandes ➢ Imposition de droits pour porter plainte ➢ Équilibrer le barème des droits : concilier recouvrement des coûts et information gratuite ➢ Recouvrement d'une partie des coûts auprès des personnes qui présentent fréquemment des demandes au titre de l'examen pour exemption ➢ Recouvrement partiel des coûts mis en place, plus droits de reproduction, de recherche, de préparation, et de programmation ➢ Simplification du barème des droits ➢ Faire payer les coûts réels engagés ➢ Mise à jour du barème des droits de recouvrement des coûts (3) ➢ Élimination des droits ➢ Le recouvrement des coûts doit inclure le temps d'examen des dossiers par le BPR - c.-à-d. exemption/exclusion et recommandations ➢ Augmentations des coûts en raison de la nécessité de procéder à des recherches rapides	29

[1] Le chiffre dans la colonne de droite indique le nombre de répondants dont les observations sont groupées dans l'autre colonne. Le chiffre entre parenthèses indique le nombre de répondants ayant présenté essentiellement la même observation ou suggestion.

et d'examiner les sources de dossiers électroniques et manuelles ➢ Élimination des droits de demande – les droits de 5 $ coûtent plus cher à traiter qu'ils ne rapportent. ➢ Augmentation du recouvrement des coûts de recherche/préparation, de programmation et de photocopie. ➢ Les ministères ne doivent pas traiter les dossiers d'autres ministères afin de réduire les retards et les frais de poste ➢ Les droits ne permettent pas de couvrir les frais réels et les frais généraux des demandes - augmentation des frais de recherche et recouvrement des coûts de reproduction ➢ Imposition de droits pour exercer un effet dissuasif sur les demandes répétitives visant la même information et éliminer les plaintes mal fondées	
<u>Outils</u> ➢ Politique sur la GRDG et dépôt de l'information à la bibliothèque ➢ Amélioration de la gestion de la tenue de documents ➢ La mise à jour et l'amélioration des politiques de gestion de l'information et de l'observation pourraient réduire le temps de recherche et le nombre de plaintes ➢ Mise à jour des manuels des politiques sur l'AIPRP du SCT ➢ Prestation d'outils de référence du SCT, de la Justice, et de la Cour fédérale ➢ Élaboration de politiques et de lignes directrices pour gérer l'utilisation de la technologie et le traitement de l'information ➢ Révision de la GRDG pour tenir compte de l'information électronique ➢ Diffuser l'information sur Internet	8
<u>Formation</u> ➢ Davantage de formation du Conseil du Trésor et de membres du personnel ayant une expérience pratique de l'interprétation de la Loi ➢ Compréhension des lois sur l'AIPRP ➢ Sensibiliser et informer les employés sur les enjeux et les préoccupations continus. Formation interne et formation soutenue par le SCT afin d'économiser temps, efforts et coûts.	3
<u>Délais</u> ➢ Délais plus souples ➢ Prolongation des délais	2
<u>Autres</u> ➢ Utilisateurs doivent faire leurs propres photocopies ou balayer les documents ➢ Les demandes omnibus exigent un temps de recherche exceptionnel – doivent être dissuadées/refusées ➢ Élimination de la protection contre la communication de l'information aux termes de la	6

Loi, en ce qui a trait au CEPMB, pourrait augmenter le nombre de demandes au sujet du CEPMB ➢ Cohérence de l'application des politiques - c.-à-d. frais, prolongations et gestion des demandes ➢ Diffusion de l'information de façon informelle pour réduire les coûts administratifs ➢ Affichage d'une liste des dossiers ministériels déjà diffusés	

Question 5 : Avez-vous d'autres observations à présenter? Taux de réponse du total des organisations ayant participé : 27 % Taux de réponse du total de la population : 16 %	
Réponse et fréquence [1]	
<u>Questions de coût</u> ➢ Renforcer les mécanismes actuels de diffusion de l'information qui sont rentables ➢ Comme nous avons l'obligation réglementaire d'être financièrement autonomes, nous devrions pouvoir recouvrer les coûts intégraux ➢ Nous sommes en affaires pour réaliser des bénéfices - La Loi rend cela difficile - Il faudrait avoir le droit de protéger l'information délicate sur le plan du commerce et sur celui de la concurrence ➢ Examen du barème des coûts des demandes d'AIPRP ➢ Intensification du recouvrement des coûts ➢ Renonciation aux droits pour les demandes et l'information déjà publics	7
<u>Outils et ressources</u> ➢ Amélioration de la gestion des dossiers pour réduire les coûts et accroître le nombre de communications informelles ➢ Le SCT devrait disposer d'un bassin d'employés ayant reçu une bonne formation et pouvant être affectés à court délai de préavis ➢ Modèle normalisé du processus d'approbation pour le ministre ➢ Il faut une combinaison de ressources, d'utilisation de la technologie, d'ouverture accrue, de réforme législative ➢ Utilisation accrue d'Internet, du personnel des affaires publiques, et autres processus de partage de l'information afin d'assurer la communication en temps opportun et proactive des demandes présentées ➢ Utiliser le moins de papier possible - Veiller à ce que le personnel dispose des outils nécessaires – éducation stratégique en cours, processus et technologie ➢ Offrir une tribune en plus des séances d'information sur l'AIPRP, lorsque les coordonnateurs de l'AIPRP peuvent se rencontrer et échanger des idées, partager des expériences et discuter de questions importantes	8

[1] Le chiffre dans la colonne de droite indique le nombre de répondants dont les observations sont groupées dans l'autre colonne. Le chiffre entre parenthèses indique le nombre de répondants ayant présenté essentiellement la même observation ou suggestion.

<u>Formation</u> ➢ Formation aux droits d'accès aux termes de la LAI, propriété/tenue des dossiers, gestion améliorée de l'information/des dossiers - Nouvelle formation obligatoire sur les principes de responsabilisation et de transparence ➢ Les coordonnateurs de l'AIPRP doivent assurer une formation et établir des politiques et des procédures ➢ Meilleures formation et sensibilisation pour réduire les coûts ➢ Formation du SCT-Justice relativement à l'AIPRP	4
<u>Autres</u> ➢ Le nombre de demandes est peu élevé et/ou les coûts afférents sont minimes (5) ➢ Non assujetti à la LAI et pas de personnel de l'AIPRP. ➢ La plupart des demandeurs éventuels veulent des renseignements sur leurs demandes de subvention ou de bourse. L'agent de l'AIPRP communique de l'information à ces clients de manière informelle. Nous encourageons les demandeurs à venir consulter les dossiers visuellement de manière à éviter les photocopies inutiles	8

Introduction aux parties III et IV

Pour les parties 3 et 4 du sondage, certains résultats sont présentés sous deux formes :

1. Pourcentage du total des réponses à chaque question.
2. Pourcentage du total des réponses à chaque question à partir d'un facteur de pondération qui tient compte du nombre de demandes terminées par le ministère en 1998-99. Ces données donnent un poids plus élevé aux ministères ayant terminé un plus grand nombre de demandes et elles ne donnent pas de poids aux ministères qui n'ont pas terminé de demandes en 1998-99. Le tableau suivant illustre de quelle façon les facteurs de pondération sont déterminés.

	A	B	
Organisation	Facteur de multiplication des réponses non pondérées	Total des demandes terminées	Facteur de multiplication des réponses pondérées ((B/100)*4)
Ministère 1	1,00	20	0,80
Ministère 2	1,00	10	0,40
Ministère 3	1,00	40	1,60
Ministère 4	1,00	30	1,20
Total	4,00	100	4,00

Partie III - Pour mieux comprendre les demandes d'AI

	Pourcentage de réponse		
1. Votre unité procède-t-elle à des analyses ou à des études de la nature des demandes reçues?	**Oui**	**Non**	**s.o. ou n'ont pas répondu**
	11,11 %	61,73 %	27,16 %

2. Comment décririez-vous les tendances observées dans les trois dernières années? Y a-t-il augmentation, stabilité ou diminution?

	Pourcentage de la tendance			
Attribut	**Augmentation**	**Stabilité**	**Diminution**	**s.o. ou n'ont pas répondu**
Complexité des demandes	30,86 %	27,16 %	1,23 %	40,74 %
Nombre de plaintes	16,05 %	25,93 %	12,35 %	45,67 %
Coût pour terminer une demande	20,99 %	30,86 %	1,23 %	46,91 %
Temps de réponse	16,05 %	35,80 %	6,17 %	41,98 %

3. Source de la demande :

	Moyenne arithmétique			Moyenne pondérée	
Source	**% de toutes les demandes d'AI**	**Nombre moyen de demandeurs**		**% de toutes les demandes d'AI**	**Nombre moyen de demandeurs**
Médias	19,99 %	14,5		12,08 %	23,9
Universitaires	5,94 %	2,6		2,52 %	2,8
Entreprises	26,76 %	19,9		34,92 %	50,6
Députés	9,99 %	25,7		9,52 %	48,3
Public	30,94 %	66,5		35,91 %	546,2
Autres	6,38 %	18,1		5,04 %	50,5
Total des moyennes	100,00 %	147,3		100,00 %	722,4
Taux de réponse moyen	66 %	s.o.		57 %	s.o.

4. De tous les demandeurs en 1998-99, quel pourcentage a présenté :

	Moyenne arithmétique		**Moyenne pondérée**
1 demande	77,89 %		64,95 %
2 demandes	6,01 %		11,53 %
de 3 à 6 demandes	9,08 %		12,17 %
7 demandes ou plus	7,02 %		11,36 %
Total des moyennes	100,00 %		100,00 %
Taux de réponse moyen	57 %		50 %

5. Qui a porté plainte?

	Moyenne arithmétique		Moyenne pondérée
Médias	18,20 %		11,63 %
Universitaires	1,10 %		0,89 %
Entreprises	19,42 %		38,36 %
Députés	8,20 %		9,05 %
Public	41,70 %		31,78 %
Autres	11,38 %		8,29 %
Total des moyennes	100,00 %		100,00 %
Taux de réponse moyen	37 %		%

6. Quel est le pourcentage de tous les coûts liés au traitement des demandes et des plaintes pour chaque source?

	Moyenne arithmétique		Moyenne pondérée
Médias	26,77 %		7,39 %
Universitaires	1,71 %		0,52 %
Entreprises	26,60 %		43,11 %
Députés	6,90 %		8,37 %
Public	33,95 %		36,20 %
Autres	4,07 %		4,40 %
Total des moyennes	100,00 %		100,00 %
Taux de réponse moyen	30 %		25 %

7. Cette question a pour objet d'évaluer la complexité relative des demandes. Sur 100 %, veuillez préciser le pourcentage de demandes qui correspondent aux affirmations suivantes. (Nota : les expressions préparer et examiner s'entendent au sens que leur donne la loi) :

Affirmation	**Moyenne arithmétique**		**Moyenne pondérée**
L'information demandée est facilement accessible; l'examen requis est superficiel ou nul.	21,60 %		6,24 %
L'information demandée requiert temps/efforts/consultations auprès d'autres parties pour être extraite ou préparée; l'examen requis est superficiel.	20,66 %		22,18 %
L'information demandée requiert temps/efforts/consultations auprès d'autres parties pour être extraite ou préparée et un examen détaillé est requis. Il n'est pas nécessaire de consulter les Services juridiques.	32,75 %		58,26 %
L'information demandée requiert temps/efforts/consultations auprès d'autres parties pour être extraite ou préparée et un examen détaillé est requis. Il faut consulter les Services juridiques.	24,99 %		13,32 %
Total des moyennes	100,00 %		100,00 %
Taux de réponse moyen	65 %		55,5 %

8. Cette question a pour objet de déterminer les demandes relativement auxquelles d'autres moyens d'accès à l'information existent ou pourraient être établis. Veuillez préciser le pourcentage de demandes qui correspondent aux affirmations suivantes. (Nota : il n'est pas nécessaire que les pourcentages attribués totalisent 100) :

	Moyenne arithmétique			**Moyenne pondérée**	
Affirmation	**Réponse**	**Taux de réponse**		**Réponse**	**Taux de réponse**
L'information demandée est déjà publique.	19,30 %	37,04 %		4,95 %	33,33 %
L'information demandée n'est pas déjà publique, mais il serait possible qu'elle le soit.	26,88 %	34,57 %		17,54 %	33,33 %
L'accès à l'information est prévu par une autre loi.	9,57 %	8,64 %		4,98 %	7,41 %
L'accès à l'information est fourni par les tribunaux par l'entremise du cours normal de procédures judiciaires.	9,93 %	14,81 %		18,32 %	13,58 %
Une motion visant la production de	3,69 %	17,28 %		1,04 %	17,28 %

documents relatifs à une question soulevée par un député a aussi été reçue.					
L'accès à l'information est possible selon d'autres moyens.	16,60 %	12,34 %		15,74 %	11,11 %

Partie IV - Pour mieux comprendre les demandes de renseignements personnels

1. Votre unité procède-t-elle à des analyses ou à des études sur la nature des demandes reçues?	Pourcentage de réponse		
	Oui	**Non**	**s.o. ou n'ont pas répondu**
	6,17 %	59,26 %	34,57 %

2. Comment décririez-vous les tendances observées dans les trois dernières années? Y a-t-il eu augmentation, stabilité ou diminution?

	Pourcentage de la tendance			
	Augmentation	**Stabilité**	**Diminution**	**s.o. ou n'ont pas répondu**
Complexité des demandes	7,41 %	38,27 %	2,47 %	51,85 %
Nombre de plaintes	7,41 %	27,16 %	4,94 %	60,49 %
Coût pour terminer une demande	3,70 %	35,80 %	2,47 %	58,02 %
Temps de réponse	7,41 %	34,57 %	2,47 %	55,56 %

3. Source des demandes.

	% moyen de toutes les demandes	**Total du nombre moyen de demandeurs**
Universitaires	0,31 %	0
Entreprises	0,93 %	120
Clients	0,31 %	14
Consultants	0,62 %	679
Ministères	0,93 %	57
Employés	4,01 %	155
Particuliers	1,23 %	23
Enquêtes	0,62 %	688
Avocats	0,93 %	5 108
Médias	0,62 %	201
Députés	0,31 %	0
Divers	1,85 %	9 860
Public	5,25 %	6 763
Recherche	0,31 %	1
Pas de réponse	81,79 %	s.o.
Total	100.00%	23 669

4. A) Pour tous les demandeurs en 1998-99, quel a été le pourcentage de demandeurs ayant présenté : 1, 2, de 3 à 6, et 7 demandes ou plus?

Nombre moyen de demandes par demandeur	Moyenne arithmétique		Moyenne pondérée
➢ **1**	92,85 %		92,54 %
➢ **2**	4,04 %		2,56 %
➢ **de 3 à 6**	2,31 %		1,29 %
➢ **7 ou plus**	0,80 %		3,60 %
Total des moyennes	100,00 %		100,00 %
Taux de réponse moyen	33 %		26 %

B) Pour tous les demandeurs en 1998-99, quel a été le pourcentage de tous les coûts liés au traitement des demandes et des plaintes pour chaque nombre moyen de demandes par demandeur?

Nombre moyen de demandes par demandeur	Moyenne arithmétique
➢ **1**	90,33 %
➢ **2**	0,61 %
➢ **de 3 à 6**	0,17 %
➢ **7 ou plus**	8,89 %
Total des moyennes	100,00 %
Taux de réponse moyen	11 %
**Nota : Le taux de réponse est trop faible pour donner des « moyennes pondérées » significatives des résultats.*	

5. Qui a porté plainte?

	% moyen de toutes les plaintes
Entreprises	0,93 %
Clients	0,31 %
Consultants	0,31 %
Employés	0,93 %
Particuliers	0,31 %
Avocats	0,93 %
Médias	0,62 %
Divers	0,93 %
Public	3,70 %
Pas de réponse	91,05 %

Total	100 %
**Nota : Le taux de réponse est trop faible pour donner des « moyennes pondérées » significatives des résultats.*	

6. Quel a été le pourcentage de tous les coûts liés au traitement des demandes et des plaintes pour chaque source?

	Pourcentage moyen
Entreprises	0,93 %
Clients	0,31 %
Conseillers juridiques	0,31 %
Employés	1,23 %
Particuliers	0,93 %
Avocats	0,31 %
Médias	0,31 %
Divers	0,62 %
Public	2,47 %
Pas de réponse	92,59 %
Total	100 %
**Nota : Le taux de réponse est trop faible pour donner des « moyennes pondérées » significatives des résultats.*	

7. Cette question a pour objet d'évaluer la complexité relative des demandes. Sur 100 %, veuillez préciser le pourcentage de demandes qui correspondent aux affirmations suivantes. (Nota : les expressions préparer et examiner s'entendent au sens que leur donne la loi) :

Affirmation	**Moyenne arithmétique**		**Moyenne pondérée**
L'information demandée est facilement accessible; l'examen requis est superficiel ou nul.	25,00 %		39,05 %
L'information demandée requiert temps/efforts/consultations auprès d'autres parties pour être extraite ou préparée; l'examen requis est superficiel.	22,87 %		20,79 %
L'information demandée requiert temps/efforts/consultations auprès d'autres parties pour être extraite ou préparée et un examen détaillé est requis. Il n'est pas nécessaire de consulter les Services juridiques.	32,89 %		34,44 %
L'information demandée requiert temps/efforts/consultations auprès d'autres parties pour être extraite ou préparée et un examen détaillé est requis. Il faut consulter les Services juridiques.	19,24 %		5,71 %
Total des moyennes	100,00 %		100,00 %

Taux de réponse moyen	40 %		38,27 %

8. Cette question a pour objet de déterminer les demandes relativement auxquelles d'autres moyens d'accès à l'information existent ou pourraient être établis. Veuillez préciser le pourcentage de demandes qui correspondent aux affirmations suivantes. (Nota : il n'est pas nécessaire que les pourcentages attribués totalisent 100) :

	Moyenne arithmétique	
Affirmation	**Réponse**	**Taux de réponse**
L'information demandée est déjà publique.	24,11 %	11,11 %
L'information demandée n'est pas déjà publique, mais il serait possible qu'elle le soit.	34,00 %	6,17 %
L'accès à l'information est prévu par une autre loi.	5,00 %	1,23 %
L'accès à l'information est fourni par les tribunaux par l'entremise du cours normal de procédures judiciaires.	54,00 %	6,17 %
L'accès à l'information est possible selon d'autres moyens.	36,67 %	3,70 %
**Nota : Le taux de réponse est trop faible pour donner des « moyennes pondérées » significatives des résultats.*		

Annexe C - Estimation des coûts généraux

Introduction

Notre estimation des coûts est fondée sur les sondages reçus en date du 10 novembre 1999. À ce moment-là, nous avions reçu plus de 70 réponses à notre sondage auprès de la collectivité de l'AIPRP et 13 réponses de l'unité des Services juridiques (voir la *Liste des répondants* à l'annexe D). Parmi les unités de l'AIPRP ayant répondu au sondage, 15 faisaient partie des 28 organismes qui sont tombés sous le coup des lois sur l'AIPRP en 1999-2000. Notre champ d'application global des personnes interrogées, d'après les demandes d'accès à l'information et de renseignements personnels terminées pendant l'exercice 1998-99, est d'environ 88 % pour les demandes d'AI terminées et de 99 % pour les demandes de RP terminées.

Hypothèses sur lesquelles reposent nos évaluations des coûts

Comme en fait foi notre analyse précédente, les données nécessaires pour évaluer les coûts qu'assume le gouvernement pour la mise en application des deux lois ne sont pas disponibles et utilisables facilement. Même si les unités de l'AIPRP demandent de l'information sur le temps consacré à une demande par le bureau de première responsabilité (BPR), il est difficile sur le plan pratique de garantir que les coûts sont toujours saisis et consignés de la même façon. C'est la raison pour laquelle, aux fins de l'analyse actuelle et de la précédente, nous avons demandé aux membres de la collectivité de l'AIPRP de fournir une estimation du temps consacré par le BPR et de décrire les activités menées pendant ce temps. En demandant aux unités de l'AIPRP de faire part de leurs commentaires, nous avons obtenu des données objectives et une vue d'ensemble qu'il n'aurait pas été possible d'obtenir si nous avions mené un sondage plus général auprès des BPR.

Pour garantir l'uniformité, nous avons repris les facteurs relatifs aux coûts ayant servi à l'analyse de 1993-94 pour évaluer les coûts de main d'œuvre, à la lumière du temps consacré par le BPR. Le taux de la main d'œuvre est fondé sur un salaire annuel de 40 000 $ plus avantages; ce taux ne tient pas compte du temps consacré par le BPR à examiner les données recueillies pour donner suite à une demande. Lorsque l'évaluation comprend le temps d'examen d'un BPR, nous avons utilisé un taux salarial de 70 000 $. Nous étions d'avis que ce taux correspondait davantage au salaire d'un cadre supérieur dont la tâche principale consiste à examiner des documents. Selon les unités de l'AIPRP et d'autres groupes de soutien spécialisés qui sont typiquement trouvé au ministère de la Justice et au SCT, le coût des locaux s'élève à environ 7 000 $ par employé et a été calculé uniquement pour les équivalents temps plein.

Coûts généraux

D'après les résultats de notre sondage, nous avons évalué que les coûts généraux assumés par le gouvernement pour appuyer le Programme d'accès à l'information pour l'exercice 1998-99 étaient d'environ 24 945 000 $, somme qui ne comprend pas les 3 900 000 $ servant à appuyer les activités du Commissariat à l'information (CI). Les coûts du Programme d'accès à l'information semblent augmenter à un rythme d'environ 7 % par année. Ce chiffre correspond à l'augmentation annuelle de 8 % du nombre de demandes terminées. L'augmentation globale des coûts totaux depuis 1993-94 est d'environ 41 %. Le nombre de demandes terminées a grimpé de 46 % pendant la même période. Les coûts liés au CI ne semblent pas avoir progressé au même rythme que le taux global d'augmentation dans les ministères et organismes. Les coûts relatifs au CI n'ont augmenté que de 11 % depuis 1993-94.

Selon les 14 340 demandes terminées en 1998-99 :

- le coût moyen de traitement d'une demande terminée est estimé à 1 130 $.
- le coût total moyen, sans les coûts liés au Commissariat, s'élève à 1 740 $.
- le coût total moyen, en incluant les coûts liés au Commissariat, se chiffre à 2 010 $.

Les coûts moyens estimatifs de traitement ont chuté de 8 %, traduisant une baisse significative du temps de recherche. Les gains réalisés au chapitre du temps de recherche sont partiellement compensés par l'augmentation du traitement de plaintes. Les coûts moyens estimatifs, y compris les coûts indirects, ont baissé de 3 %. Cela traduit surtout les coûts accrus engagés par le Bureau du Conseil privé. Les coûts moyens estimatifs globaux, incluant les coûts du CI, ont reculé de 7 %, traduisant en cela l'augmentation sensiblement inférieure des coûts engagés par le CI depuis 1993-94. Avec une moyenne de 20 $ reçus par demande terminée, en incluant les droits et les coûts récupérables, les recettes produites par ce programme demeurent peu élevées, soit environ 1 % des coûts directs du programme.

Dans le cas du Programme de protection des renseignements personnels, les coûts s'établissent à environ 15 035 000 $, somme qui ne comprend pas les 4 760 000 $ servant à appuyer les activités du Commissariat à la protection de la vie privée (CPVP). Les coûts globaux des demandes de renseignements personnels semblent être stabilisés dans les ministères et les organismes. En tenant compte des coûts relatifs au CPVP, les coûts généraux pour le gouvernement ont augmenté d'environ 4 % depuis 1993-94. Les coûts du CPVP se sont accrus à un rythme annuel de 5 %, soit environ 30 % depuis 1993-94. Pendant la même période, le nombre de demandes terminées a chuté de 6 %.

Selon les 36 133 demandes terminées en 1998-99 :

- le coût moyen de traitement d'une demande terminée est estimé à 270 $.
- le coût total moyen, sans les coûts liés au Commissariat, s'élève à 420 $.
- le coût total moyen, en incluant les coûts liés au Commissariat, se chiffre à 550 $.

Les coûts moyens estimatifs de traitement des demandes ont reculé de 10 %. À la différence des demandes d'accès à l'information, le temps de recherche semble avoir augmenté en réponse aux demandes de renseignements personnels. Dans ce cas, les baisses traduisent une diminution importante du temps d'examen. En incluant les coûts indirects, les coûts moyens estimatifs ont progressé de 5 %. Cette situation est attribuable aux augmentations importantes des coûts des locaux et des coûts d'administration générale des unités de l'AIPRP. Les coûts moyens estimatifs généraux, en incluant les coûts relatifs au CPVP, ont augmenté de 12 % depuis 1993-94, faisant état des répercussions des coûts accrus du CPVP.

Le coût total pour les deux programmes, y compris les coûts liés aux commissariats, est de 48 640 000 $ (ou 39 980 000 $ sans les coûts liés aux commissariats).

Coûts relatifs au Programme d'accès à l'information

Voici, d'après notre analyse, la répartition en terme de coûts des 24 945 000 $ dépensés par année par les ministères et organismes pour ce programme :

	1998-99		1993-94 [5]	*Variation en %*
Coûts directs				
Coûts de traitement				
Recherche	1 625 000 $		2 310 000 $	(29,7)
Préparation	2 380 000		1 560 000	52,6
Examen	9 105 000		6 300 000	44,5
Administration et autres	3 060 000		1 870 000	63,6
Total des coûts de traitement		**16 170 000$**	**12 040 000$**	**34,3**
Plaintes	1 405 000 $		690 000	103,6
Coûts directs		**17 575 000$**	**12 730 000$**	**38,1**
Coûts indirects				
Frais généraux des unités de l'AIPRP				
Administration générale	2 225 000 $		1 545 000$	44,0
Formation et Orientation	1 090 000		895 000	21,8
Autres frais de F et E	585 000		325 000	80,0
Locaux	1 925 000		1 300 000	48,1
Dépenses en capital secondaires	90 000		515 000	(82,5)
Total des frais généraux des unités de l'AIPRP		**5 915 000 $**	**4 580 000$**	**29,2**
SCT/Justice/BCP/Cour fédérale	1 455 000 $		350 000	315,7
Total des coûts indirects		7 370 000 $	4 930 000 $	49,5
Total des coûts		**24 945 000$**	**17 660 000$**	**41,3**

Coût moyen par demande terminée	**1998-99 – 14 340 demandes terminées**		**1993-94 – 9 792 demandes terminées**	
	Total	**Coût moyen**	**Total**	**Coût moyen**

[5] Nous avons rajusté les coûts évalués pour 1993-94 pour qu'ils fassent état des coûts considérablement moins élevés pour les unités, tel qu'il a été déclaré en 1998-99 par les organismes traitant beaucoup moins de demandes. Pour obtenir de plus amples renseignements, voir la section *Comparaison des analyses de 1993-94 et de 1998-99*. Les coûts pour les activités relatives à l'*Analyse de 1993-94* ont également été rajustés pour tenir compte des taux de main d'œuvre plus élevés constatés par les BPR.

Total des coûts de traitement	16 170 000$	1 130 $	12 040 000$	1 230 $
Total des coûts, excluant le CI	24 945 000$	1 740 $	17 660 000$	1 800 $
Total des coûts, incluant le CI	28 845 000$	2 010 $	21 160 000$	2 160 $

Analyse des coûts admissibles et récupérables

Selon le tableau ci-après, le taux global des coûts récupérables est d'environ 1,4 % du total des coûts liés directement au traitement des demandes d'accès à l'information. Même si le recouvrement global des coûts admissibles et récupérables est d'environ 25 %, ces coûts récupérables sont fondés sur un taux horaire de 10 $ l'heure. Si on utilisait un taux horaire de 30 $, pour faire état d'un salaire de 40 000 $, le taux de recouvrement ne serait que d'environ 8 %.

Coûts admissibles et récupérables	**Admissibles en $**	**Inadmissibles en $**	**Total en $**
Recherche	545 000	1 080 000	1 625 000
Préparation	790 000	1 590 000	2 380 000
Examen	-	9 105 000	9 105 000
Administration directe et autres	-	3 060 000	3 060 000
Total des coûts de traitement	1 335 000	14 835 000	16 170 000
Moins le temps de recherche gratuit approximatif – Remarque A	435 000		
Coûts nets admissibles et récupérables	900 000		

Droits – Remarque B		**Coûts récupérables en pourcentage**		
		Coûts admissibles et récupérables	Rajustement pour coût réel de la main-d'œuvre	Total des coûts de traitement
Total des droits	289 788 $	32,2	10,7	1,8
Total net des droits	222 878 $	24,8	8,3	1,4

Remarque A : La *Loi* prévoit jusqu'à cinq heures de recherche et préparation gratuites, mais le temps de recherche moyen s'établit à 3,8 heures. Par conséquent, nous avons déterminé que 80 % du temps de recherche ne serait vraisemblablement pas récupérable.

Remarque B : Le total des droits comprend les 66 910 $ en droits de demande, qui ne se récupèrent pas des coûts engagés. Ces droits sont déduits pour déterminer le taux réel des coûts récupérables pour les coûts engagés.

Aux termes de l'actuel régime de recouvrement des coûts, le recouvrement maximal est d'environ 900 000 $, soit 5,6 % du total des coûts de traitement (22,5 % du coût du temps de recherche et de préparation).

Si le taux horaire pour le temps de recherche et de préparation était augmenté à 30 $, le recouvrement maximal serait haussé à 2 700 000 $, soit 16,7 % du total des coûts de traitement (67,4 % du coût du temps de recherche et de préparation). Selon l'expérience en cours des coûts récupérables réels, le total des droits, selon un taux horaire de 30 $, serait d'environ 750 000 $, soit 4,6 % du total des coûts de traitement (18,7 % du coût du temps de recherche et de préparation). Ces données partent du principe selon lequel une augmentation de la sorte ne modifierait pas la demande ou la rigueur avec laquelle les ministères et organismes essaient de recouvrer les coûts admissibles, ni le taux de recouvrement.

Coûts relatifs au Programme de protection des renseignements personnels

Voici, d'après notre analyse, la répartition en terme de coûts des 15 035 000 $ dépensés par année par les ministères et organismes pour ce programme :

	1998-99		1993-94 [6]	*Variation en %*
Coûts directs				
Coûts de traitement				
Recherche	1 190 000 $		1 000 000 $	19,0
Préparation	1 130 000		1 130 000	0,0
Examen	5 495 000		7 350 000	(25,2)
Administration et autres	1 880 000		2 050 000	(8,3)
Total des coûts de traitement		**9 695 000 $**	**11 530 000$**	**(15,9)**
Plaintes	830 000 $		640 000	29,7
Total des coûts directs		**10 525 000$**	**12 170 000$**	**(13,5)**
Coûts indirects				
Frais généraux des unités de l'AIPRP				
Administration générale	1 380 000 $		755 000 $	82,8
Formation et Orientation	725 000		625 000	16,0
Autres frais de F et E	300 000		115 000	160,9
Locaux	1 500 000		1 060 000	41,5
Dépenses en capital secondaires	10 000		195 000	(94,9)
Total des frais généraux des unités de l'AIPRP		**3 915 000 $**	**2 750 000 $**	**42,4**
SCT/Justice/BCP/Cour fédérale	595 000 $		350 000	70,0
Total des coûts indirects		4 510 000 $	3 100 000 $	45,5
Total des coûts		**15 035 000$**	**15 270 000$**	**(1,5)**

[6] Les coûts pour les activités relatives à l'*Analyse de 1993-94* ont été rajustés pour tenir compte des taux de main d'œuvre plus élevés constatés par les BPR.

Coût moyen par demande terminée	**1998-99 – 36 133 demandes terminées**		**1993-94 – 38 514 demandes terminées**	
	Total	**Coût moyen**	**Total**	**Coût moyen**
Total des coûts de traitement	9 695 000 $	270 $	11 530 000$	300 $
Total des coûts, excluant le CPVP	15 035 000$	420 $	15 270 000$	400 $
Total des coûts, incluant le CPVP	19 795 000$	550 $	18 970 000$	490 $

Comparaison des analyses de 1993-94 et de 1998-99

Évaluation des coûts découlant de la mise en application de la *Loi sur l'accès à l'information*

L'évaluation globale des coûts liés à la *Loi sur l'accès à l'information* pour 1993-94 était fondée sur les résultats d'un sondage mené auprès de dix ministères. Ces organismes avaient terminé 59 % de l'ensemble des demandes. Le coût pour les autres 41 % a été extrapolé en partant du principe selon lequel le coût cumulatif pour le traitement des demandes individuelles serait sensiblement le même pour tous les organismes gouvernementaux. Pour 1998-99, tous les ministères et organismes ont participé au sondage. La présente analyse des coûts est fondée sur les données fournies par 45 différents organismes, qui ont terminé 88 % des demandes.

Nous avons constaté une augmentation de 12 % des coûts généraux lorsque nous avons comparé les résultats du sondage de 1998-99 à ceux de 1993-94, consignés dans l'analyse de 1995. Cette augmentation ne semble pas raisonnable compte tenu de l'augmentation de 46 % du nombre de demandes terminées et de la hausse de 66 % de l'ensemble des coûts, comme l'ont déclaré les unités de l'AIPRP pour 1998-99. (Voir les annexes E et F pour obtenir des précisions sur les tendances des dix dernières années.) D'après une analyse comparative des données figurant dans les deux sondages menés auprès du groupe témoin, formé de sept ministères importants, les coûts de traitement des demandes de ce groupe sont d'environ le double du coût déclaré par les autres organismes. Par conséquent, nous avons rajusté les totaux de 1993-94 en fonction des résultats de 1998-99 pour pouvoir effectuer une comparaison directe des résultats des deux sondages.

En outre, l'analyse du temps consacré par le groupe témoin pour effectuer des recherches a permis de constater une réduction considérable du temps requis pour obtenir l'information voulue afin de répondre à une demande.

Évaluation des coûts découlant de la mise en application de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*

L'évaluation globale des coûts liés à la *Loi sur la protection des renseignements personnels* pour 1993-94 était fondée sur les résultats d'un sondage mené auprès de six ministères. Ces organismes avaient terminé 85 % de l'ensemble des demandes. Les organismes ayant participé au sondage de 1998-99 ont terminé 99 % des demandes. Le profil des coûts semble aller de pair avec les tendances constatées au cours de la période écoulée entre les deux sondages. C'est la raison pour laquelle aucune autre analyse des coûts n'a été effectuée. (Voir l'annexe G pour de l'information sur les tendances des dix dernières années.)

Annexe D - Répondants

Répondants d'AIPRP 1998-99

Administration de pilotage de l'Atlantique Canada
Administration de pilotage des Grands Lacs Canada
Administration du pipe-line du Nord Canada
Affaires indiennes et du Nord Canada
Agence canadienne de développement international
Agence de promotion économique du Canada atlantique
Agence spatiale canadienne
Agriculture et Agroalimentaire Canada
Anciens Combattants Canada
Archives nationales du Canada
Banque du Canada
Bibliothèque nationale du Canada
Bureau de l'Inspecteur général du Service canadien du renseignement de sécurité
Bureau du vérificateur général du Canada
Centre canadien de gestion
Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail
Centre de recherches pour le développement international
Centre international des droits de la personne et du développement démocratique
Citoyenneté et Immigration Canada
Comité externe d'examen de la Gendarmerie royale du Canada
Commission canadienne des droits de la personne
Commission de contrôle de l'énergie atomique
Commission de l'immigration et du statut de réfugié
Commission du droit d'auteur Canada
Commission du droit du Canada
Conseil de recherches en sciences humaines du Canada
Conseil de recherches en sciences naturelles et en génie du Canada
Conseil de recherches médicales du Canada
Conseil d'examen du prix des médicaments brevetés
Conseil national de recherches Canada
Construction de Défense Canada
Corporation du Pont International de la voie maritime, Limitée
Défense nationale
Développement des ressources humaines Canada
Gendarmerie royale du Canada
Industrie Canada
Ministère de la Justice Canada

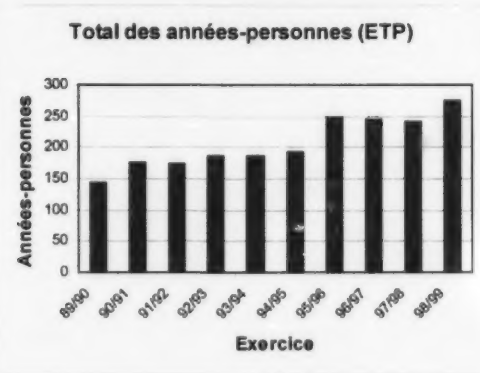
Ministère des Finances Canada
Musée canadien des civilisations
Musée national des sciences et de la technologie
Office des transports du Canada
Office national du film du Canada
Patrimoine canadien
Ponts Jacques Cartier et Champlain Incorporée
Ressources naturelles Canada
Santé Canada
Secrétariat du Conseil du Trésor
Service canadien du renseignement de sécurité
Service correctionnel Canada
Société d'assurance-dépôts du Canada
Société canadienne des postes
Solliciteur général Canada
Statistique Canada
Transports Canada
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
Tribunal canadien du commerce extérieur

Répondants d'AIPRP 1999-00

Administration portuaire de Montréal
Administration portuaire de Port-Alberni
Administration portuaire de Prince-Rupert
Administration portuaire de Sept-Îles
Administration portuaire de Toronto
Administration portuaire de Vancouver
Administration portuaire de Windsor
Administration portuaire du fleuve Fraser
Administration portuaire du North-Fraser
Administration portuaire du Saguenay
Agence canadienne d'inspection des aliments
Conseil canadien des relations industrielles
Office des terres et des eaux du Sahtu
Réseau du leadership
Société des ponts fédéraux limitée

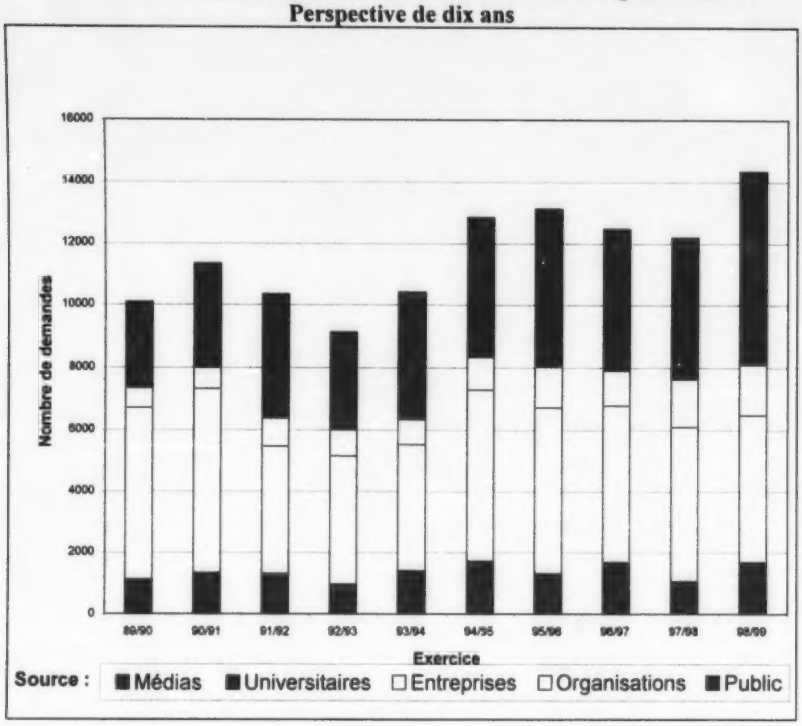
Annexe E - Demandes d'accès à l'information

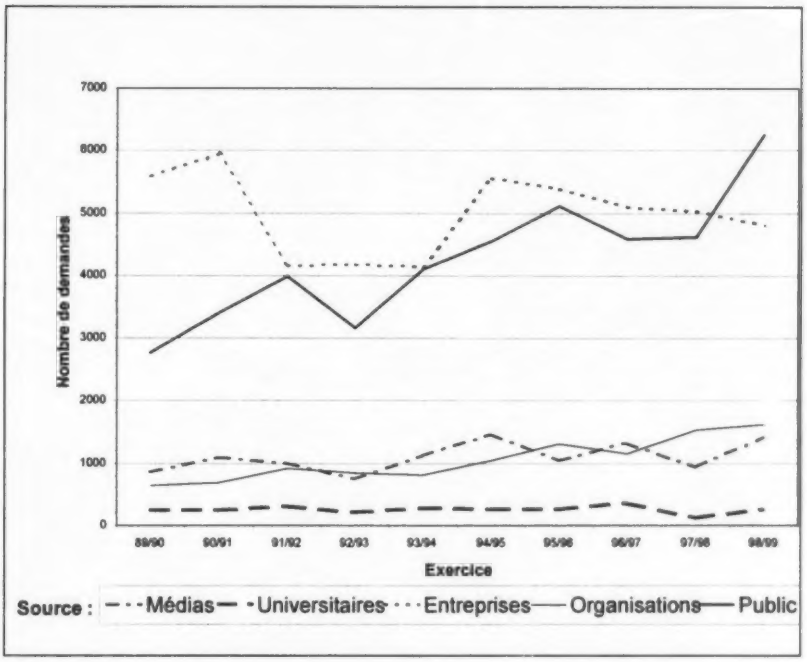
Perspective de dix ans sur les coûts, les années-personnes et les demandes de renseignements personnels



Annexe F - Demandes d'accès à l'information par source

Perspective de dix ans

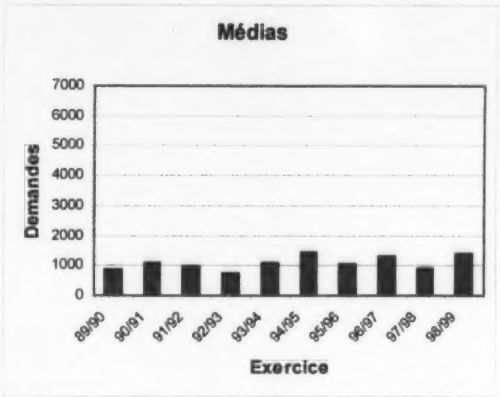


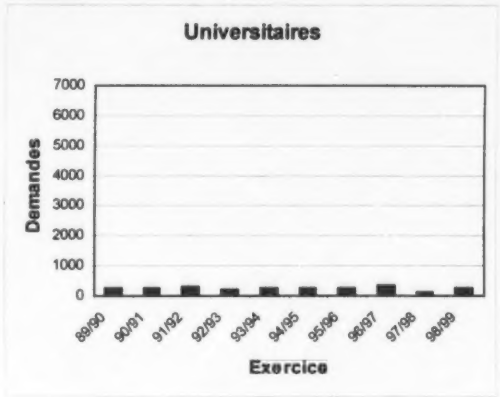


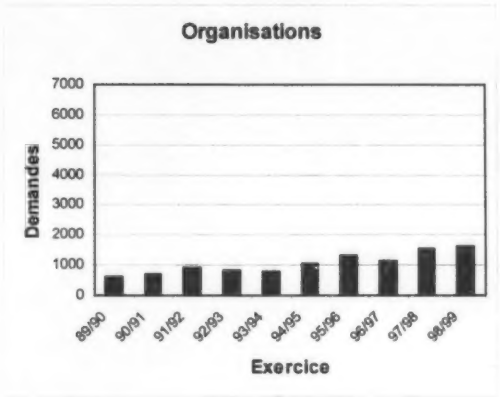
Annexe F - Demandes d'accès à l'information par source

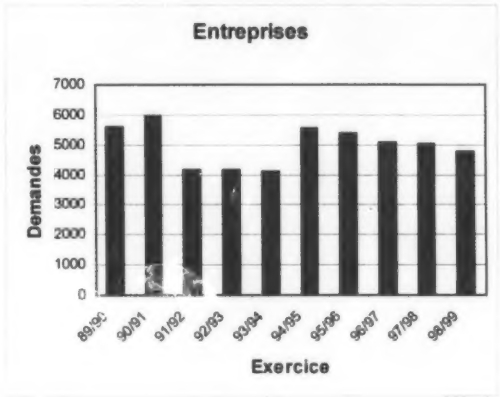
Perspective de dix ans

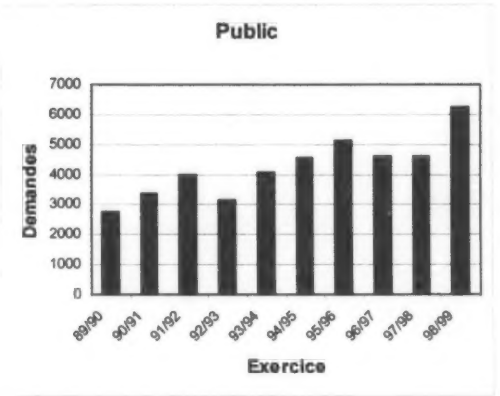
(suite)











Annexe G - Demandes de renseignements personnels

Perspective de dix ans sur les coûts, les années-personnes et les demandes